

## **Capacitación Laboral: Área de Oportunidad Eficaz en Alumnos de la Facultad De Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Caso de Estudio**

### ***Job Training: Effective Area of Opportunity for Students of the Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica from the Universidad Autónoma de Nuevo León, Case Study***

**Emmanuel F. Herrera♦ & Tabata Burgoa ♣**

**Keywords.** Continuing Education, Job Training, Labor Quality, Training and Development

**Abstract.** Job training ensures fulfill functions and activities efficiently, responds to the needs presented Organizations that counts with qualified, effective and productive human resource to enhance productivity and professional - personal performance. Of the 300 students who are studying in this Faculty as part of their job training, 217 the 72.33 % reported that they are working ; 38 of them mentioned that they receive support (grant ) by their chiefs or directors of companies where they work , and this represents , the 17.51 % , while 145 of the 217 mentioned that they do not receive any support and this represents the 62.88 % ; therefore we can see that students that are studying this technical degree as part of their training and work do not have support from the companies that they are now working . However, when asked if they had applied for scholarship support or their bosses or directors of the company where they work 183 answered this question: 48 yes and 135 mentioned that not and this represented 26.23 and 73.77 % ; 165 respondents total received a response to their request, 32 of them answered yes and 133 did not received support , so the 48 who applied 32 of them where supported by their companies , and this represents 66.66 % , then this may reflect that companies alone do not provide support training to their workers, perhaps most important reasons that exist within and outside the company.

**Gratefulness:** The authors wish to thank the following professors and staff who helped with your kind support in the review and suggestions on improving the content of this publication: Dr. Jaime Castillo Elizondo, FIME, UANL; MAE. María Eugenia García de la Peña, FACPYA, UANL; Dr. Gerardo Tamez González, FACPYAP, UANL; Dr. José Nicolás Barragán Codina, FACPYA, UANL; MA. Jorge Espinosa Uribe, FIME, UANL; y M.R.H. Efraín Garza, FACPYA, UANL.

**Palabras clave,** Educación continua, Capacitación laboral, Calidad laboral, Formación y Desarrollo

**Resumen.** La capacitación laboral garantiza el cumplimiento de funciones y actividades eficientemente, da respuesta a las necesidades que presentan las organizaciones de contar con recurso humano calificado, eficaz y productivo que fomentará la productividad y desempeño profesional-personal. De los 300 alumnos que se encuentran en la FIME estudiando una carrera técnica como parte de su capacitación laboral, 217 alumnos, es decir el 72.33% mencionaron que trabajan; 38 de ellos mencionaron que reciben apoyo (beca) por parte de sus jefes o directores de las empresas donde trabajan, es decir, el 17.51%, mientras que 145 de los 217 mencionaron que las empresas no los apoya, es decir, al 62.88%; por lo tanto podemos observar que los alumnos que estudian una carrera técnica como parte de su capacitación y trabajan no cuentan con apoyos por parte de las empresas donde se encuentran laborando. Sin embargo, cuando se les preguntó que si han solicitado apoyo o beca a sus jefes o directores de las empresas donde trabajan, 183 contestaron a esta pregunta: 48 mencionaron que sí y 135 que no, lo que representa el 26.23 y 73.77%; 165 encuestados en total recibieron respuesta a su petición, 32 de ellos contestaron que si recibió apoyo y 133 no recibió apoyo, por lo tanto de los 48 que solicitaron apoyo a 32 de ellos las empresas los apoyó, es decir, el 66.66%, entonces, esto podría reflejar que las empresas por sí solas no brindan apoyo de capacitación a sus trabajadores, quizá por motivos más relevantes que existen dentro y fuera de la empresa.

**Reconocimientos.** Los autores desean expresar su agradecimiento a los siguientes profesores y personal que contribuyó con su amable apoyo en la revisión y sugerencias en la mejora del contenido de ésta publicación: Dr. Jaime Castillo Elizondo, FIME, UANL; MAE. María Eugenia García de la Peña, FACPYA, UANL; Dr. Gerardo Tamez González, FACPYAP, UANL; Dr. José Nicolás Barragán Codina, FACPYA, UANL; MA. Jorge Espinosa Uribe, FIME, UANL; y M.R.H. Efraín Garza, FACPYA, UANL.

## Marco Teórico

### El gen de la cultura mexicana aferrada a la negación

Las sociedades que imperan en cualquier país se encuentran conformadas por culturas basadas por normas conductuales y actitudes que rigen el comportamiento de las personas sobre lo que es adecuado e incorrecto a través de creencias, símbolos, lenguajes, tradiciones y costumbres (Herrera, & Burgoa, 2013) e incluso por tendencias o modas que la misma sociedad presenta en determinado tiempo y espacio. Dichas culturas han presentado diversos cambios ó modificaciones raíz de las conquistas ó invasiones principalmente del viejo continente al “nuevo mundo”, es decir, desde esos tiempos han sido implantadas nuevas costumbres y culturas que hoy en día las llevamos propiamente. Por ejemplo, al realizar una comparativa de culturas entre los conquistadores españoles (conquistadores de la Nueva España) e ingleses (conquistadores de Estados Unidos de América) nos podemos percatar que desde esos tiempos llevamos impregnadas las formas de actuar, de pensar e incluso de tomar decisiones debido a las características que tenían dichos conquistadores.

Tabla 1.- Características de los conquistadores europeos al nuevo mundo

Conquistador Español	Conquistador Ingles
Rango de edad: entre 20 y 35 años	Rango de edad: entre 30 y 40 años
Estatus social: Soltero en la mayoría de ellos	Status social: Casado en la mayoría de ellos
No migraban con familiares, en el siglo XVI mujeres e infantes migraron al nuevo mundo	Migraban en ocasiones hasta con tres generaciones
Pertenecían a la época medieval (ejecución de la conquista entre los siglos XV y XVI)	Se encontraban en una época moderna, posterior al renacimiento y capitalismo
Bajo interés en sus creencias pues predominaba el catolicismo, se les conocía como “hidalgos”, el grado más bajo de la nobleza española, algunos eran militares, empleados, agricultoras y sacerdotes	Personas marginadas y perseguidas por sus creencias, ya que su religión era el protestantismo la corona inglesa, en su mayoría eran artesanos, agricultores y artesanos
Deseosos de las riquezas, tesoros, joyas, plata y oro de la Nueva España	Buscaban libertad y estabilidad en otras tierras
Se les conocía como “hidalgos”, el grado más bajo de la nobleza española	Pertenecían a una sociedad estable constituida por la constitución inglesa
Fueron crueles en su conquista, ya que asesinaron a una gran cantidad de indígenas, por lo que dio paso al mestizaje	Su conquista fue lenta organizada y pacífica en un inicio, conservando el origen de su raza
Poseían ciertas libertades políticas, económicas y religiosas	Su colonización fue a base de la recaudación de fondos particulares y

	privados
El mercado era constituido por el oro, plata, joyería	El mercado se basaba en la agricultura y conservaban productos esenciales para sus habitantes
Abarcaban grandes territorios, principalmente en el centro, sur y Caribe de América	Se posicionaron en pequeños territorios que tenían ciertas características a sus tierras natales
Implementaron e hicieron adoptar la nacionalización española en indios como el lenguaje, religión y cultura	Prescindieron de los indios su civilización, excluyendo todo tipo de nacionalización
Eran común la utilización de mano de obra obligatoria de indios en forma de esclavitud	Utilizaban la mano de obra en forma de empleo para la creación de nuevos edificios y ciudades
La soberanía de indios fue a cargo de la corona española	La soberanía de indios fue a través sobre el mismo ejercicio de soberanía y reinado constitucionalmente delegado a la explotación de tierras conquistadas
Idea conquistadora	Idea colonial

Fuente: Fitzgerald (2007), Abellán (1972), y Quezada (2001),

Este tipo de características entre una y otra conquista de los europeos tanto de México, como de Estados Unidos, están caracterizadas hoy en nuestros días por quienes fueron nuestros conquistadores, porque desde entonces han permanecido a través del tiempo y de la historia las costumbres y tradiciones que fueron transmitidas de generación en generación hasta nuestros tiempos, y por ello vemos que la cultura norteamericana suele ser más conservadora, planificada e incluso más ambiciosa para querer lograr cambios “positivos” dentro de su sociedad; mientras que de este lado, al mexicano le cuesta mucho adoptar nuevas culturas innovadoras a pro de un bienestar, nos cuesta mucho tomar decisiones adecuadas puesto que no hay tanta planificación y visión, por ello las decisiones suelen ser tentadoras al azar y sin ningún sentido de fundamentación en el accionar sobre algún acontecimiento, suceso o caso; es así que vemos como hemos venido cargando desde nuestros genes las formas de actuar, de pensar, de sentir y transmitir culturas que nos permitan palpar (desde cualquier ámbito) la posibilidad de ejecutar algo con eficiencia y eficacia.

### **Calidad, la permanente resistencia y lucha por el cambio de tendencias, ideales y costumbres infligidas dentro del ámbito laboral**

En la década de los 80’s toma mayor auge el concepto de la Calidad en las entidades económicas y fue estudiada hasta integrar los conceptos de Gestión de Calidad Total (GCT) con el objetivo de crear una filosofía que involucra un sistema de prácticas que responsabilizan a todos los miembros de una organización a la satisfacción de los clientes mediante la mejora continua en los procesos de producción, administrativos y organizativos dentro de un contexto de excelencia orientada al cliente, tanto interno, como externo de la organización, al liderazgo y trabajo en equipo, a la gestión de hechos basados en información recopilada, la innovación y la ética profesional (Blanco & Santiago, 2008; Evans, 1992 y Santos & Álvarez, 2007); la calidad puede ser vista y comprendida como un

modelo que permite la generación de negocios y permite consolidar ventajas competitivas a la organización que le permitan posicionarse en los sistemas económicos (Belohlav, 1993), sin embargo, es menester para que se logre esta filosofía en los negocios, se vuelve fundamental la cultura y valores de todos y cada uno de quienes conforman la empresa, es decir, desde el director o dueño de la empresa, hasta el personal de servicio de limpieza, quedando como iniciativa de ellos su grado de escolaridad para visualizar las necesidades de la organización y transformarlas en ventajas comparativas, absolutas y competitivas bajo un enfoque de trabajo a la primera vez sea bien ejecutado con la debida comunicación y participación de los miembros interesados procurando establecer la prevención y disminución del margen de error y de esta manera establecer un Control de Calidad (CC) hacia la Mejora Continua de la Calidad (MCC), ya que esta puede ser enfocada como una herramienta que permite renovar los procesos administrativos, lo cual permite el día a día la actualización de las empresas con la finalidad de ser cada vez más eficientes, efectivas y competitivas bajo la primicia de la planificación estratégica.

Si bien hemos abarcado el concepto de Calidad y los beneficios que de ella resultan, ¿porqué a la mayoría de las empresas mexicanas les cuesta tanto adoptar este sistema vista desde una ventaja, más que como un sistema de imagen para permanecer dentro de un estatuto mercadotécnico erróneo ubicada en la tendencia que si bien son beneficiadas por el simple hecho de estar acreditadas por alguna organización dedicada a este servicio?

### **La cultura de calidad en México y su impacto en las empresas**

A partir de la activación del Tratado de Libre Comercio (TLC) de 1994 en el que el país formo parte del mercado de América del Norte (México, EUA y Canadá) diversas empresas debieron ajustarse a los estándares, requisitos y retos de un nuevo mercado, donde simplemente ya no eran las empresas quienes marcaban las tendencias de los mercados como sucedía en décadas anteriores y no tenían competidores directos, sino que ahora las necesidades de los clientes debían de ser escuchadas para la adquisición de bienes y servicios, de otra manera, difícilmente entrarían en el sector comercial, estos sucesos se dieron a partir de que la política industrial promovió la presencia de este tipos de empresas al ser poco eficientes y poco competitivas, sin embargo, con la llegada del TCL se tuvo que reestructurar la economía tanto nacional, como internacional y cambiar el mecanismo y la ideología a iniciar con la familiarización de nuevos conceptos como el ser eficientes y competitivas bajo los sistemas de calidad. Con esta apertura de los mercados internacionales, por lo tanto las empresas mexicanas (principalmente las del sector industrial) no estaban preparadas en la apertura de mercados y sin embargo intentaron penetrar dichos mercados mediante la modificación de sistemas administrativos (Cantú, 1999), diversas organizaciones se vieron en la necesidad de exhumar la incomodidad del principal conflicto que se sustentaba en la barrera de encontrarse en la satisfacción de los clientes y salir del área de confort acobijados por los gobiernos de entonces que protegían de cierta forma a las connacionales; por eso la calidad en nuestros días ha tomado un mayor auge, muchas de las empresas buscan imitar los sistemas de calidad de otras naciones principalmente de occidente bajo sus propias culturas, algunas con resultados positivos pero aún turbulentas, y otras más con resultados negativos; en dichos términos, la cultura de calidad en nuestro país aún se encuentra en un proceso de adaptación, de asimilación de

inexperiencia e inmadurez (Espinosa & Pérez, 1994). Las nuevas tendencias tanto del mercado como de las nuevas tecnologías impactan al país en la repercusión de la innovación de los procesos tanto administrativos, como en los procesos de manufactura, así como la globalización de los mercados y las crisis económicas en las que se encuentran no solo los mercados emergentes, sino también los “sustentables”.

Si bien es cierto que al acentuar en el crecimiento y expansión de los de las empresas, así como su competitividad dentro de los mercados tanto nacionales como internacionales, debemos voltear a ver el término de globalización en función de la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen. Para ello, la Cultura Organizacional se convierte en aspecto fundamental para la aplicación de la calidad; Burgoa, Herrera & Treviño (2013) mencionan que es un sistema de funciones y valores compartidos en entre todos los individuos de la organización para generar competitividad; para alcanzar este objetivo, es menester ajustar y actualizar los sistemas y procedimientos administrativos para que la fuerza laboral participe en la mejora y calidad de los procedimientos, sin embargo, estos cambios implican un proceso de institucionalización (Guajardo, 2005) e identificación entre la fuerza laboral y la organización, así como la adaptación de todos los factores tanto internos como externos de la empresa que influyen sobre ella. Es preciso hacer conciencia y objetividad por parte de la dirección sobre el recurso humano que se desea aplicar una nueva filosofía sobre la gestión y planificación de la empresa conforme a la calidad que de manera paralela deberá ir con los valores y principios de la organización para desarrollar con bases solidas su propia cultura y establecerla de manera escrita (Burgoa, Herrera & Treviño, 2013) y hacer de la calidad una forma de vida en lo particular, como en lo profesional, en la etapa de educación, etc. Sin embargo, para ejercer y/o ejecutar este sistema, el recurso humano es el principal objetivo con el que hay que enfatizar el sistema de calidad que se implementará en la organización, de tal forma que la *capacitación* deberá institucionalizarse a medida que sea vital para el desarrollo profesional de los trabajadores a fin de que den respuesta a las necesidades de su área de trabajo, del departamento a la cual pertenecen y por ende, a la empresa. En la mayoría de las empresas mexicanas, erróneamente las culturas han prevalecido en la forma de administrar los negocios a sabiendas que deben ir bajo la línea de la calidad para garantizar no solo la sobrevivencia de éstas, sino que están conscientes de que hay que realizar nuevas gestiones para su éxito, crecimiento y posicionamiento en el mercado. En este sentido, Barba (2001) refiere que la internacionalización de los procesos de la organización permite incentivar la innovación de nuevos mecanismos con el objetivo de afianzar y establecer los patrones y aspectos claves de la empresa para hacer frente a la competencia, por su parte Rositas (2004) nos dice que recientemente ha existido gran interés en la relación entre las instituciones educativas y la industria para poder evaluar el liderazgo y al trabajador, en la medida que esté disponible por crear nuevos procesos que apoyen a la organización a través de la calidad, es decir, la fuerza laboral recobra fuerza en el perfil de sus acciones, técnicas y habilidades que le permitan ejecutar adecuadamente sus funciones laborales en cada uno de los procedimientos, por lo tanto la calidad de las organizaciones proviene primeramente de todos los individuos que conforman a esta mismas, dichas funciones deben ser medidas y evaluadas para identificar las áreas de oportunidad que requieren mejorar los empleados a través de la capacitación laboral con el objetivo de incrementar los índices de habilidades, conocimientos y técnicas profesionales y por ende, hacer de la calidad como una forma de

vida en los individuos de la empresa (Siliceo, Casares & González, 1999). Es menester enfocar la importancia que tiene la capacitación continua en la fuerza laboral y el impacto que tiene en los resultados antes, durante y después de llevar a cabo este sistema.

### **Capacitación laboral, el reflejo careciente de la calidad en la fuerza laboral y su impacto en las economías**

Primeramente cabe identificar entre la Capacitación, Desarrollo, Educación Continua y Adiestramiento. El primero de ellos se relaciona con el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que influyen en el desarrollo de los individuos respecto a su desempeño en funciones laborales; el desarrollo va enfocado al crecimiento y progreso del aspecto físico, intelectual y moral, es decir, busca el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los individuos; la educación continua es sistema educativo dirigido a satisfacer las necesidades intelectuales o perfeccionamiento de conocimientos mediante la práctica que permita más fácilmente la inserción laboral de los individuos mediante la vinculación que tienen las instituciones educativas y la sociedad con la finalidad de capacitar a las personas que puedan ser lo más competentes posibles; y el adiestramiento hace referencia a la enseñanza, destrezas y habilidades. Por lo tanto los cuatro términos anteriores van enfocados hacia el desarrollo e impartición de conocimientos, habilidades, técnicas y prácticas para poder realizar alguna función de forma eficiente. Ahora bien, en relación con la calidad, la capacitación laboral vista por distintos investigadores, garantiza el cumplimiento de funciones y actividades eficientemente, da respuesta a las necesidades que presentan las organizaciones de contar con recurso humano calificado, eficaz y productivo que fomentará la productividad y desempeño profesional-personal, por ejemplo, Sánchez (2007) la define como un modelo de desarrollo basado en la calidad y competitividad que puede ser identificada cuando la formación y desarrollo profesional interactúan con la innovación tecnológica-científica; Tuijnman (1997) expone que tanto los estudiantes como trabajadores menos capacitados se enfrentan a una gran demanda en la necesidad de actualizar sus conocimientos, prácticas y técnicas, de igual forma señala que esas capacidades adquiridas fuera del sistema educativo no son valorizadas en el sector productivo, y enfatiza que es importante que se aplique y se establezcan incentivos y fuentes de financiamiento para mejorar la efectividad del recurso humano a través de los propios empresarios, sindicatos y gobierno, sin embargo, existen empresas que aún no han aceptado la importancia que tiene la capacitación y mucho menos, que ésta va encarrilada con la calidad donde muchas empresas han intentado implementar e imitar distorsionadamente lo que algunos pioneros de la calidad aplicaron sistemas que evolucionaron y cambiaron la visión de dar soluciones a beneficio de las organizaciones (Hackman & Wageman, 1995).

Según datos de la página web LosrecursosHumanos.com (2009) entre el 70 y 80% de los empresarios no invierte en capacitación; por otra parte Notimex (2012) menciona que de acuerdo a estudios por parte de Randstad Holding México, 5 de cada 10 empleados mencionan que están conformes en la inversión que las empresas para las que laboran invierten en su capacitación, así como una de las principales causas que las empresas no invierten en este concepto, se debe a la desconfianza que existe hacia los empleados en que puedan abandonar su puesto de trabajo después de haber tomado capacitación; otras



características que identifica el Banco Mundial (2001) es el uso de información difundida de la capacitación de trabajadores por parte de otras organizaciones para anexarlos como su fuerza laboral, así como la disminución en la afiliación de nuevas estructuras para la capacitación, la aplicación de la capacitación informal, el alto índice de rotación y el corto ciclo de vida en la captación de empleos que generaban la inversión en capacitación. Es importante mencionar que tanto la rotación de empleo, como el tiempo tan reducido que duran los empleos. Como podemos observar, el gobierno también influye en este proceso de decisión para los inversionistas, por ejemplo, en el caso del gobierno mexicano ha tomado mayor importancia en el apoyo a las organizaciones sobre este aspecto a través de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS, 2011) que nos muestra que durante el año 2000, un total de 1, 907, 455 personas recibieron capacitación por parte de los subsectores micro, pequeña, mediana y grandes empresas; no obstante, los propios gobiernos realizan reformas estructurales, entre ellas la fiscal y hacendaria, esta última no repercute los estímulos fiscales que coadyuvan en las empresas la capacitación de sus empleados (Flores, 2013) cuando por ley quedan estipuladas pero no ejecutadas. Otro dato importante del que nos habla Flores, es que de 1994 a 2013, se han expedido 450 mil certificados de laborales, muy poco para la cantidad de personas económicamente activas. Dentro de este enfoque, es cierto que la capacitación se encuentra regulada dentro del Artículo 3° de la Constitución Mexicana, y en el Capítulo III Bis, Artículo 153-A de la Ley Federal de Trabajo; generalmente la primera capacitación se ofrece en la inserción del trabajador en la empresa, posteriormente una segunda capacitación se da cuando se identifica por medio de un diagnóstico o valuación de puesto que el trabajador carece de ciertos factores que no le permiten tener un mayor desempeño en su lugar de trabajo (CONOCER, 2000), así mismo, otro momento para la capacitación se presenta cuando, de manera voluntaria en trabajador solicita dicho apoyo ó bien, cuando nuevos procesos tanto tecnológicos, de manufactura u organizativos requieren ser implantados en la organización con el objetivo de incrementar la competitividad de la misma, de manera circunstancial se adopta la competencia laboral, la cual se conforma por el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren para la realización de alguna actividad con sentido de calidad (Sánchez, 2007). Así la inserción y movilidad laboral son beneficiados cuando existe el recurso humano confiable para detectar sus cualidades que el sector productivo requiere bajo un sistema de capacitación enfocada a la primicia del desarrollo, mientras que el sistema educativo que imparten las organizaciones educativas deben adecuar y actualizar sus programas de estudio para hacer saber las necesidades del mercado a las instituciones capacitadoras como privadas y gubernamentales (CONOCER, 2000). De igual forma, algunas de estas instituciones ya tienen establecidos programas de educación continua, mismas que van enfocadas a las necesidades del mercado y funcionan como un primer soporte para las organizaciones que requieren que sus trabajadores sean capacitados, otras más llevan su capacitación es sus propias instituciones, tanto como una y otra forma, se formula el costo beneficio para cada uno de los casos, es decir, procuran en lo más mínimo una tasa de inversión considerablemente elevado.

Simonassi (2009) identifica 5 factores que integran la capacitación: factor mano de obra ó facilitador, se refiere al instructor que imparte el curso de la capacitación; medio ambiente ó institución, lugar físico donde ese lleva a cabo el proceso de capacitación; materia prima ó participante, es aquel estudiante que adquiere conocimientos a través del

proceso de evolución en función de aumentar sus capacidades laborales; factor metodológico ó plan, se refiere a la planeación adecuada de la integración del plan de estudios de la capacitación, este tiene como objetivo definir metas y objetivos mediante el uso de los recursos de manera eficiente; y el factor maquinas, equipos ó aulas, son todos los medios físicos donde se tiene previsto desarrollar el curso de capacitación. Además de que la cadena de los sistemas Empresa-Trabajador-Institución Educativa son menesteres entre ellas, pues requieren de una mayor vinculación y promoción para el desarrollo de los individuos los cuales en un primer instante son sometidos a diferentes tipos de educación: una de ellas es la educación general, conformada por las competencias básicas y diferentes tipos de conocimientos y habilidades, este tipo de sistemas deberían aproximar todo lo referido con los conocimientos, actitudes, aptitudes, capacidades y habilidades que el mercado laboral (Filmus, 1994) no demanda, sino requiere por el bien de la competitividad de los sistemas económicos de la empresa y de la localidad; por otra parte la educación ocupacional general, la cual se refiere a la adquisición y aplicación práctica de conocimientos según actitudes y aptitudes a razón del conocimiento organizacional y tecnologías determinantes (Allendez & Nayar, 2009).

### **Competencia laboral, una disyuntiva entre la calidad, capacitación y competitividad**

La competitividad involucra actitud, conocimientos, habilidades, toma de decisiones, productividad, sentido de servicio, etc., por lo tanto la capacitación requiere de ella para poder realizar con calidad una función o actividad alguna en el campo laboral abriendo camino en las empresas sobre el valor de la competencia que emplea el factor humano, es decir, se requiere del esfuerzo aplicado por los trabajadores aplicando la cultura de calidad y de la buena orientación de dicho esfuerzo que permitirá una buena calificación laboral; he aquí que la competencia laboral dará respuestas a la necesidad de poder observar y planear nuevas aplicaciones y conocimientos adaptadas a los nuevos menesteres. Expuesto anteriormente, el sector productivo y las instituciones educativas deberán fomentar (más que una opción de ingreso y estabilidad laboral) y construir sinergias con vistas a futuro que empleen una mejor demanda e inversión en la formación y desarrollo de los trabajadores (Martens, 1997). La competencia laboral discierne en tres razones por las que la capacitación es imprescindible, según Ducci (1997) el desarrollo tanto económico para la empresa, como el beneficio de desarrollo que se aporta para la fuerza laboral debe contemplarse en cualquier sociedad económica así mismo, una segunda razón es que la competencia laboral contribuye a la necesidad de encontrar y situar respuestas entre el sector educativo y el ingreso laboral, y una tercera razón se da dentro del enfoque de competitividad, la cual se adecua a las innovaciones y evolución del sector productivo, social y global.

### **Metodología y Resultados**

Una de las instituciones que ofrece capacitación y educación continua en el Estado de Nuevo León es la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME), de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), quienes en su portal de internet sintetizan su funcionamiento respecto a la contribución que tiene la FIME (2003) a través de la capacitación y educación continua: *“Hoy en día la educación de especialización es*



*demanda por todas y cada unas de las organización es que existen en el mercado en general, buscando tener recurso humano mayormente capacitado en diferentes ramas”. En este sentido, las universidades forman parte de un mundo de oportunidades para el desarrollo profesional de los empleados mediante la capacitación al individuo para su actuar profesional a través del desarrollo científico, técnico y cultural (Herrera & Burgoa, 2013).*

La FIME cuenta con poco más de 3,500 estudiantes que se encuentran cursando algunos de los cursos ofrecidos (generalmente dirigidas hacia el sector industrial) por la institución como Educación Especialización (Talleres), Educación Técnica (Carreras Técnicas), Diplomados, entre otros y una plantilla docente de 130 instructores. Se aplicó una encuesta conformada por 18 preguntas dividida en 7 “sectores” de información (Básicos, Grados de estudios, Periodicidad de estudios, Datos laborales, Apoyo por parte de la empresa, Evaluación de la capacitación, Evaluación de desarrollo, y Decisiones) a 300 estudiantes matriculados en la modalidad de Educación Continua que acuden a ésta institución educativa para llevar a cabo una carrera técnica como parte de su formación, desarrollo y educación continua, con el objetivo de confirmar o rechazar las siguientes hipótesis:

**H1** De los estudiantes que estudian carrera técnica como formación de capacitación y educación continua, y trabajan en alguna entidad económica, los directivos e inversionistas de estas empresas apoyan la formación de sus trabajadores, es decir, a los estudiantes de educación continua.

**H2** Los alumnos encuestados que estudian carrera técnica como forma de su capacitación y trabajan han percibido mejoría en sus conocimientos, habilidades, técnicas y desarrollo que faciliten e incrementen la calidad de sus acciones laborales, de tal manera que puedan sentirse competitivos y seguros en su puesto de trabajo.

Los resultados arrojados por la aplicación de las encuestas fueron las siguientes:

Tabla 1.- Resultados Básicos

	Edad Promedio	24.6 años
<b>Genero de Sexo</b>		
Masculino	229	76.33%
Femenino	71	23.67%
Total	300	100%
<b>¿Actualmente tienes empleo?</b>		
Si	217	72.33%
No	83	27.67%
Total	300	100.00%

Tabla 2.- Resultados de grado de estudios

<b>Último grado de estudios</b>		
Ninguno	0	0.00%
Primaria	1	0.33%
Secundaria	76	25.33
Carrera Técnica	39	13.00%
Preparatoria	148	49.33%
Licenciatura	37	12.33%
Total	300	100.00%
<b>Además de estudiar la carrera técnica que actualmente estudias, ¿qué otros estudios llevas a cabo?</b>		
Ninguno	8	2.67%
Primaria	0	0.00%
Secundaria	1	0.33%
Preparatoria	74	27.67%
Licenciatura	59	19.67%
Respuestas obtenidas	142	47.33%
Encuestados totales	300	100.00%

Tabla 3.- Resultados de periodicidad de estudios

<b>¿Desde hace cuanto tiempo te encuentras estudiando actualmente?</b>		
0-6 meses	76	27.34%
6 meses-1 año	111	39.93%
1-3 años	82	29.50%
3-5 años	9	3.94%
Respuestas obtenidas	278	92.66%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>¿Desde hace cuanto tiempo volviste a retomar algún tipo de estudios?</b>		
0-6 meses	98	41.88%
6 meses-1 año	40	17.09%
1-3 años	34	14.53%
3-5 años	22	9.40%
5-10 años	20	8.55%
10-15 años	10	4.27%
Más de 15 años	10	4.27%
Respuestas obtenidas	234	78%
Encuestados totales	300	100.00%

Tabla 4.- Resultados de datos laborales

<b>¿Hace cuanto tiempo te encuentras laborando en tu actual trabajo?</b>		
0-6 meses	69	32.55%
6 meses-1 año	25	11.79%
1-3 años	47	22.17%
3-5 años	32	15.09%
5-10 años	26	12.26%
10-15 años	6	2.83%
Más de 15 años	7	3.30%
Respuestas obtenidas	212	70.67%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>¿En qué área o puesto de trabajo te desempeñas?</b>		
Gerencia	3	1.58%
Admón.	12	6.32%
Auxiliar Admtivo.	18	9.47%
Recursos Humanos	1	0.53%

Compras/Ventas	8	4.21%
Producción	48	25.26%
Aux. de Producción	3	1.58%
Calidad	12	6.32%
Logística	7	3.68%
Otro	78	41.05%
Respuestas obtenidas	190	63.33%
Encuestados totales	300	100.00%

Tabla 5.- Resultados de apoyo por parte de la empresa

<b>¿La empresa donde trabajas, te apoya o invierte en tu capacitación y/o estudios que actualmente ejerces?</b>		
Si	38	20.77%
No	145	79.23%
Respuestas obtenidas	183	61.00%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>¿Tu jefe ha hablado contigo para ofrecerte apoyo en tu capacitación y/o estudios?</b>		
Si	43	29.66%
No	102	70.34%
Respuestas obtenidas	145	48.33%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>¿Tu jefe está al pendiente de tu desarrollo laboral y en tus estudios?</b>		
Si	53	37.06%
No	90	62.94%
Respuestas obtenidas	143	47.67%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>¿Haz solicitado a tu jefe o al director de la empresa donde trabajas apoyo y/o beca para continuar la capacitación ó estudios que actualmente llevas a cabo?</b>		
Si	48	26.23%
No	135	73.77%
Respuestas obtenidas	183	61.00%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>¿Recibiste respuesta positiva por parte de tu jefe o director de la empresa donde trabajas en la solicitud de apoyo o beca a tu capacitación o estudios?</b>		
Si	32	19.39%
No	133	80.61%
Respuestas obtenidas	165	55.00%
Encuestados totales	300	100.00%

Tabla 6.- Resultados de evaluación de la capacitación

<b>¿Qué calificación asignarías a la capacitación y/o carrera técnica que actualmente estudias te ha servido para aplicarla en tu área laboral?</b>		
1 = Muy malo	6	3.06%
2 = Malo	3	1.53%
3= Regular	42	21.43%
4= Bueno	88	44.90%
5= Muy bueno	57	29.08%
Respuestas obtenidas	196	65.33%
Encuestados totales	300	100.00%

<b>Al concluir tus estudios de capacitación, ¿cómo consideras que se te facilitará más el desarrollo de tus actividades laborales?</b>		
1 = Muy malo	4	1.87%
2 = Malo	8	3.74%
3= Regular	22	10.28%
4= Bueno	86	40.19%
5= Muy bueno	94	43.93%
Respuestas obtenidas	214	71.33%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>¿Cómo consideras el curso de capacitación que actualmente estudias?</b>		
1 = Muy malo	5	2.28%
2 = Malo	5	2.28%
3= Regular	25	11.42%
4= Bueno	89	40.64%
5= Muy bueno	95	43.38%
Respuestas obtenidas	219	73.00%
Encuestados totales	300	100.00%

Tabla 7.- Resultados de evaluación de desarrollo

<b>¿Cómo consideras la calidad de tus actividades laborales antes de iniciar el curso de capacitación que actualmente estudias?</b>		
1 = Muy malo	12	6.03%
2 = Malo	21	10.55%
3= Regular	77	38.69%
4= Bueno	55	27.64%
5= Muy bueno	34	17.09%
Respuestas obtenidas	199	66.33%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>¿Cómo consideras la calidad de tus actividades laborales ahora que llevas a cabo tu capacitación?</b>		
1 = Muy malo	4	2.02%
2 = Malo	3	1.52%
3= Regular	17	8.59%
4= Bueno	96	48.48%
5= Muy bueno	78	39.39%
Respuestas obtenidas	198	66.00%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>Al concluir la capacitación que actualmente estudias ¿cómo consideras que te puedes ver beneficiado en los siguientes aspectos dentro de tu entorno laboral...?</b>		
<b>Desarrollo laboral</b>		
1 = Muy malo	5	2.38%
2 = Malo	8	3.81%
3= Regular	18	8.57%
4= Bueno	94	44.76%
5= Muy bueno	85	40.48%
Respuestas obtenidas	210	70.00%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>Capacidades</b>		
1 = Muy malo	5	2.45%
2 = Malo	6	2.94%
3= Regular	10	4.90%
4= Bueno	84	41.18%
5= Muy bueno	99	48.53%
Respuestas obtenidas	204	68.00%

Encuestados totales	300	100.00%
<b>Habilidades</b>		
1 = Muy malo	5	2.44%
2 = Malo	2	0.98%
3= Regular	12	5.85%
4= Bueno	87	42.44%
5= Muy bueno	99	48.29%
Respuestas obtenidas	205	68.33%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>Técnicas</b>		
1 = Muy malo	5	2.40%
2 = Malo	5	2.40%
3= Regular	15	7.21%
4= Bueno	74	35.58%
5= Muy bueno	109	52.40%
Respuestas obtenidas	208	69.33%
Encuestados totales	300	100.00%
<b>Actitud</b>		
1 = Muy malo	6	2.91%
2 = Malo	3	1.46%
3= Regular	15	7.28%
4= Bueno	70	33.98%
5= Muy bueno	112	54.37%
Respuestas obtenidas	206	68.67%
Encuestados totales	300	100.00%

Tabla 8.- Resultados de decisiones

<b>¿Por qué razón decidiste estudiar la carrera técnica que actualmente llevas como parte de tu capacitación laboral?</b>		
Porque la empresa lo requirió	15	5.00%
Para adquirir conocimientos, técnicas, habilidades, etc.	141	47.00%
Para reafirmar conocimientos	82	27.33%
Para obtener un mejor bienestar y promoción laboral	110	36.67%
Para obtener un mejor desarrollo personal y profesional	127	42.33%
Por iniciativa propia	93	31.00%
Respuestas obtenidas	568	
<b>¿Te gustaría estudiar una carrera profesional con el apoyo de tu jefe o director de la empresa?</b>		
Si	170	97.14%
No	5	2.86%
Respuestas obtenidas	175	58.33%
Encuestados totales	300	100.00%

## Conclusiones

Una vez obtenido los resultados de las encuestas, podemos dar respuestas a nuestras hipótesis y concluir lo siguiente.

**RH1** De los 300 alumnos que se encuentran en la FIME estudiando una carrera técnica como parte de su capacitación laboral, 217 alumnos, es decir el 72.33% mencionaron que trabajan, mientras que 83 de ellos no lo hacen, es decir, el 27.67%. De

estos 217 alumnos que trabajan, 38 de ellos mencionaron que reciben apoyo (beca) por parte de sus jefes o directores de las empresas donde trabajan, es decir, el 17.51%, mientras que 145 de los 217 mencionaron que las empresas no los apoya, es decir, al 62.88%; por lo tanto podemos observar que los alumnos que estudian una carrera técnica como parte de su capacitación y trabajan no cuentan con apoyos por parte de las empresas donde se encuentran laborando, por lo que podemos rechazar nuestra primer hipótesis. Sin embargo, cuando se les preguntó que si han solicitado apoyo o beca a sus jefes o directores de las empresas donde trabajan, 183 contestaron a esta pregunta: 48 mencionaron que sí y 135 que no, lo que representa el 26.23 y 73.77%; 165 encuestados en total recibieron respuesta a su petición, 32 de ellos contestaron que si recibió apoyo y 133 no recibió apoyo, por lo tanto de los 48 que solicitaron apoyo a 32 de ellos las empresas los apoyó, es decir, el 66.66%, entonces, esto podría reflejar que las empresas por sí solas no brindan apoyo de capacitación a sus trabajadores, quizá por motivos más relevantes que existen dentro y fuera de la empresa, y que los jefes o directivos de las empresas pareciera que los trabajadores reflejen interés por su propio crecimiento, es decir, iniciativa (Covey, 2005 y Omar & Urteaga, 2010) porque de aquellos alumnos que aún no han solicitado ayuda, tendrán que hacerlo, pues tienen una probabilidad de un 66.66% de efectividad que si se les brinde ayuda.

**RH2** De los 217 alumnos que trabajan y a manera de evaluar la efectividad de estar estudiando actualmente una carrera técnica como parte de su capacitación laboral les ha servido en el desarrollo de sus actividades en su área laboral, 196 contestaron a ésta pregunta, donde 88 de ellos (44.90%) mencionó que ha sido bueno, 57 (29.08%) muy bueno, 42 (21.43%) regular, 6 (3.06%) muy malo y 3 (1.53%) malo; debido a que 198 contestaron a la pregunta acerca de la calidad en sus actividades laborales ahora que estudian una carrera técnica como forma de su capacitación laboral, 96 de ellos comentó que ha sido buena, 78 muy buena, 17 Regular, 3 malo y 4 muy mala, es decir, 48.48, 39.39, 8.59, 1.52 y 2.02% respectivamente; mientras que antes de entrar a estudiar la carrera técnica la calidad sus actividades laborales para 199 que contestaron esta pregunta: 77 consideran que era regular, 55 que era buena, 34 muy buena, 21 mala y 12 muy mala (38.69, 27.64, 17.09, 10.55 y 6.03%), es decir los siguiente: hubo un incremento de manera positiva entre el antes y el después de estar cursando una carrera técnica, por ejemplo:

Tabla 9.- Efectividad en la calidad de actividades

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
<b>Antes</b>	12	21	77	55	34
<b>Después</b>	4	3	17	96	78
	<b>Se redujo un 33.33%</b>	<b>Se redujo un 14.28%</b>	<b>Se redujo un 22.07%</b>	<b>Se incrementó en un 57.29%</b>	<b>Se incrementó en un 43.58%</b>

En este sentido, 95 alumnos consideran que la calidad de la carrera técnica que cursan como parte de su formación y capacitación es muy buena, 89 consideran que es buena, 25 regular y 10 entre mala y muy mala (5 y 5) siendo un total de 219 alumnos de los



300 encuestados totales, lo que representa el 43.38, 40.64, 11.42, 4.56% y 73% proporcionalmente. Por lo tanto podemos afirmar que efectivamente los alumnos perciben una mejoría en sus conocimientos, habilidades, técnicas y desarrollo que facilitan e incrementan la calidad de sus acciones laborales, de tal manera que a 94 alumnos consideran de muy buena manera que al concluir su capacitación se le facilitará más la ejecución de sus funciones laborales, 86 de buena manera, 22 de forma regular, 8 de mala manera y solo 1 de muy mala forma de un total de 214 alumnos que contestaron a esta pregunta, lo que significa el 43.93, 40.19, 10.28, 3.74 y 1.87%.

Acerca de la importancia de la capacitación que tienen los alumnos que cursan carrera técnica en la FIME y de lo que nos habla Stephen Covey sobre la iniciativa de los trabajadores y reafirmando el rechazo a primer instancia de la primer hipótesis y confirmando que existe una relación cuando los alumnos solicitan apoyo para su capacitación, detectamos lo siguiente: de los 300 encuestados en total, 141 comentaron que decidieron estudiar para adquirir conocimientos, técnicas, habilidades, 127 para obtener un mejor desarrollo personal y profesional, 110 para obtener un mejor bienestar y promoción laboral, 93 porque les hacía falta estudiar o capacitarse, es decir, por iniciativa propia, 82 para reafirmar conocimientos y sólo en 15 casos porque las empresas donde se encuentran trabajando les solicitó que tomaran capacitación, lo que representa el 47, 42.33, 36.67, 31, 27.33 y 5% respectivamente. Ahora bien, 175 alumnos contestaron que les gustaría continuar sus estudios profesionales, 170 de ellos mencionaron que les gustaría contar con el apoyo de sus jefes o director de la empresa donde trabajan y sólo 5 contestaron que no, es decir, 97.14 y 2.86%.

En lo particular, la capacitación laboral no debería ser una barrera entre la calidad, desempeño, funciones, desarrollo y capacidad de las personas que trabajan y para los directivos de las empresas, puesto que no dudamos que en el México presente existe gente que quiere salir adelante, y más aún que nos encontramos con economías dispersas a causa de la globalización, sin embargo, la atención de éstos últimos hacia sus trabajadores, quizá deberán presentar un poco de mayor atención mediante campañas locales o internas en las empresas, ¿y por qué no?, agregar a la empresa o mejorar el Departamento de Innovación y Desarrollo, así como el de Recursos Humanos para focalizar a mayor necesidad las penurias de los trabajadores, y seguros estamos que se tendrá un éxito rotundo en las economías de las organizaciones.

## Referencias

- Abellán, J. (1972). La vida de América: origen y evolución. Madrid: Ediciones Istmo.
- Acle, A. (1994). Retos y Riesgos de la Calidad Total. México, D.F.: Grijalbo.
- Allendez, P. & Nayar, L. (2009). Mercado de trabajo, capacitación continua y trayectoria laboral de los profesionales de Ciencias de la Información. Consultora de Ciencias de la Información (94-95), 85-104.
- Barba, A. (2001). Cultura de la Calidad Total en México. Administración y Organizaciones , 3 (6), 25-47.
- Belohlav, J. (1993). Quality, Strategy and Competitiveness. California Management Review , 35 (3), 55-56.
- Black, S.& Porter, L. (1995). An Empirical Model for Total Quality Management. Total Quality Management , 6 (2), 149-164.

- Blanco, M. & Gutiérrez, S. (2008). El empleo del Modelo de Gestión de la Calidad Total en el sector de la distribución comercial en España: El caso de Mercadona. *Universia Business Review* .
- Burgoa, T., Herrera, E. & Treviño, J. (2013). Estudio sobre la Administración de Empresas Familiares en México: Principales Problemas y Retos que Enfrentan. *Daena: International Journal of Good Conscience* , 8 (2), 01-22.
- Cantú, H. (1999). La calidad total: ¿Factor clave para los resultados de los negocios en México? *Transferencia Posgrado* , 12 (48).
- CONOCER, C. d. (2000). Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo. Recuperado el 05 de Febrero de 2014, de OEI, Organización de Estados Iberoamericanos: <http://www.campus-oei.org/oeivirt/fp/iberfop03.htm>
- Covey, S. (2005). *El octavo hábito: de la efectividad a la grandeza*. Barcelona: Paidós.
- Dean, J. y Evans, J. (1994). *Total Quality, management, organization and strategy*. St. Paul, Minnesota: West Publishing.
- Douglas, T. & Judge, W. (2001). Total quality management implementation and competitive advantage: The role of structural control and exploration. *Academy of Management Journal* , 44 (1), 158-169.
- Ducci, M. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional* (Primera ed.). Montevideo: Organización Internacional del Trabajo (Cinterfor/OIT).
- Espinosa, E. & Pérez, R. (1994). Calidad total. Una alternativa de organización del trabajo en México. *Gestión y estrategia* (5).
- Evans, J. (1992). *A Report of the Total Quality Leadership Steering Committee and Working Councils*. Milwaukee.: Milwaukee.
- Filmus, D. (1994). Los desafíos de la educación ante los nuevos procesos productivos. *Revista de Trabajo* , 1 (1), 22-26.
- FIME, F. d. (2013). Oferta Educativa. Recuperado el 2014 de Enero de 5, de FIME, Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica: [http://www.fime.uanl.mx/oferta\\_educativa/OfertaEduc.html](http://www.fime.uanl.mx/oferta_educativa/OfertaEduc.html)
- Fitzgerald, L. (2007). *Historia de las relaciones de Panamá con los Estados Unidos*. Panamá: Lingua-Bibliothek.
- Flores, Z. (07 de Febrero de 2014). Empresas, sin incentivos para capacitación laboral, señalan. Recuperado el 09 de Febrero de 2014, de *El Financiero*: <http://www.elfinanciero.com.mx/secciones/economia/38226-empresas-sin-incentivos-para-capacitacion-laboral-senalan.html>
- Guajardo, M. (2005). La importancia de los sistemas de calidad en México. *Realidad Económica* (19).
- Hackman, J & Wageman, R. (1995). Total Quality Management: Empirical, conceptual, and practical issues. *Administrative Science Quarterly* , 40, 309-342.
- Herrera, E. & Burgoa, T. (2013). La importancia del perfil vocacional en la visión del estudiante universitario: caso de estudio en facultades de la Universidad Autónoma de Nuevo León, UANL. *Daena International Journal of Good Conscience* , 8 (2), 23-47.
- Herrera, E. & Burgoa, T. (2013). La Importancia del Perfil Vocacional en la Visión del Estudiante Universitario: Caso de Estudio en Facultades de la Universidad Autónoma de Nuevo León, UANL. *Daena Journal* , 8 (2), 23-47.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* Bogotá: Norma.
- Longebeck, J., Moore, C., Petty, W. (2001). *Administración de pequeñas empresas Un enfoque emprendedor* (11ª ed.). Internacional Thomson Editores.
- LosRecursosHumanos.com. (19 de Septiembre de 2009). Hasta 80% de empresas no invierte en capacitación . Recuperado el 1 de Febrero de 2014, de LosRecursosHumanos.com : <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/5626-hasta-80-de-empresas-no-invierte-en-capacitacion-.html>
- Mertens, L. (1997). *Sistemas de competencia laboral: surgimiento y modelos* (Primera ed.). Montevideo: Organización Internacional del Trabajo (Cinterfor/OIT).
- Morales, P. (13 de Diciembre de 2012). Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. Recuperado el 25 de Marzo de 2014, de *Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?*: <http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1omuestra.pdf>

- Mundial, B. (30 de Junio de 2001). Informe Anual 2001. Recuperado el 16 de Enero de 2014, de Grupo del Banco Mundial: <http://www.bancomundial.org/infoannual/2001/>
- Notimex. (01 de Octubre de 2012). Dinero en Imagen. Recuperado el 29 de Enero de 2014, de México, a media tabla en capacitación laboral: <http://www.dineroenimagen.com/2012-10-01/7857>
- Omar, A. & Urteaga, A. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psychologica* , 9 (1), 79-92.
- Quesada, S. (2001). *Imágenes de América Latina*. Madrid: Edelsa Grupo Didascalía.
- Rositas, J. (2004). La gestión bajo una cultura de calidad en México: una verificación empírica. *Innovaciones de Negocios* , 1 (2), 265-276.
- Sánchez, A. (2007). La capacitación y adiestramiento en México: regulación, realidades y retos. *Latinoamericana de Derecho Social* (5), 191-228.
- Santos, M. & Álvarez, L. (2007). Gestión de la calidad total de acuerdos con el modelo EFQM: Evidencias sobre sus efectivos en el rendimiento empresarial. *Universia Business Review* .
- Siliceo, A., Casares, D. & J. González. (1999). *Liderazgo, valores y cultura organizacional: Hacia una organización competitiva*. México.: McGraw-Hil.
- Simonassi, L. (2009). Capacitación laboral: Análisis con el diagrama de causa y efecto. *Temas de Management* , 7, 18-22.
- Stoner, A., Feeman, G., . (1996). *Administración* (6a. ed.). Edo. De México, México: Prentice Hall.
- STPS, S. d. (2011). Número de trabajadores que laboraron por subsector de actividad y Que recibieron capacitación por tamaño. Recuperado el 10 de Febrero de 2014, de Secretaría del Trabajo y Previsión Social: [http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas\\_atencion/areas\\_atencion/web/menu\\_infsector.html](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/web/menu_infsector.html)
- Tuijnman, A. (1997). *Hacer del aprendizaje para toda la vida una realidad para todos: un planteamiento de la OCDE*. Montevideo, Uruguay: Oficina Internacional del Trabajo, Cinterfor/OIT.

### **Acerca de los Autores**

♦ Emmanuel Herrera es Máster en Administración, labora como personal docente y administrativo en la Facultad de Contaduría Pública y Administración, y en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Puede ser contactado en: Universidad Autónoma de Nuevo León, Av. Universidad s/n. Ciudad Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México. Correo electrónico: [ing.e.herrera@hotmail.com](mailto:ing.e.herrera@hotmail.com).

♣ Tabata Burgoa es Máster en Gestión Pública, labora como personal docente en la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Puede ser contactado en: Universidad Autónoma de Nuevo León, Praga y Trieste s/n Col. Residencial las Torres Monterrey, Nuevo León, México. Correo electrónico: [tabata\\_burgoa@hotmail.com](mailto:tabata_burgoa@hotmail.com)