



XV CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN  
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

***Institución de Procedencia:*** Universidad Autónoma de Nayarit. Unidad Académica de Contaduría y Administración.

***Título de la ponencia:*** “CAPACITACIÓN EN LA PRÁCTICA LABORAL, POR MEDIO DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO, EN IXTLÁN DEL RIO, NAYARIT”

***Temática:*** “Evaluación del aprendizaje del desempeño docente, la investigación y la vinculación”.

***Autores:***

**MCA. Ruth Hernández Alvarado**

Docente de la Unidad Académica de Contaduría y Administración, campus Ahuacatlán  
Carretera Internacional Guadalajara –Nogales Km 152  
Col. El Llano, Ahuacatlán, Nayarit  
Teléfono de la Unidad Académica 324 24 1 05 80  
Domicilio Particular: Av. Hidalgo No. 133 Pte., col. Centro C.P. 63940, Ixtlán del Río  
Teléfono particular 324 24 3 20 08  
Correo electrónico : [lruthmx@yahoo.com.mx](mailto:lruthmx@yahoo.com.mx)

**M.A. Sara Lidia Gutiérrez Villarreal**

Docente de la Unidad Académica de Contaduría y Administración  
Cd. de la Cultura Amado Nervo, Tepic, Nayarit  
Teléfono de la Unidad Académica: (01 311) 2118818  
Teléfono particular: (01 311) 2146062

Correo electrónico: sarilid1@hotmail.com

Domicilio: Dr. Martínez No. 314, Colonia Menchaca. Tepic, Nay. C.P. 63150

**M.I. Oswald Guadalupe Montaña Guzmán**

Coordinador de la Unidad Académica de Contaduría y Administración, campus  
Ahuacatlán

Carretera Internacional Guadalajara –Nogales Km 152

Col. El Llano, Ahuacatlán, Nayarit

Teléfono de la Unidad Académica 324 24 1 05 80

## INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
PROBLEMÁTICA	5
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS	7
METODOLOGÍA	7
MARCO TEÓRICO	7
RESULTADOS	10
PROPUESTA	18
CONCLUSIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	21

## **RESUMEN**

Las micro y pequeñas empresas representan en México uno de los motores esenciales para la economía, debido a su gran capacidad para emplear; sin embargo, la falta de profesionalización, de comunicación e información, las obstaculiza para aprovechar las oportunidades que se les brinda por medio de las Instituciones Gubernamentales, como es el caso del Servicio Nacional de Empleo que, entre muchos servicios para las empresas y la población, ofrece capacitación en sus diferentes modalidades.

En la actualidad el Servicio Nacional de Empleo se encuentra en una etapa muy activa, efectivamente brindando asistencia técnica, sobre todo en materia de necesidades de personal para las empresas. En esta investigación se pretende captar la opinión y el conocimiento de los empresarios sobre los servicios del Servicio Nacional de Empleo.

Con base en el trabajo de investigación presentado, se considera pertinente, dada la demanda de servicios que requieren y solicitan las personas de Ixtlán del Río, Nayarit, en materia de empleo y capacitación, que se estableciera una Unidad Regional del Servicio Nacional de Empleo en la localidad.

Con una Unidad Regional del Servicio Nacional de Empleo los servicios en la región, además de contar con una mayor cobertura, permitirían que la capacitación se pudiera brindar de manera más regular.

## **INTRODUCCIÓN**

La capacitación ha pasado de ser considerada un tema rígido y de rutina que impartía las aptitudes técnicas necesarias para realizar un trabajo, a ser considerada un proceso planeado, sistemático y organizado a corto plazo. Esta comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y en consecuencia lograr su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

Una organización con un aprendizaje constante es aquella que transfiere conocimientos a sus miembros, que construye un capital que no sólo se refleja en las cuentas de resultados de la empresa sino también en el potencial de sus miembros. Para que una empresa sobreviva y sea considerada competitiva en el mercado actual, implica no solo una capacitación técnica sino lograr que la gente sea capaz de analizar y resolver problemas relacionados a su puesto de trabajo, trabajar productivamente en equipo y desplazarse de puesto en puesto.

## **PROBLEMÁTICA**

Para un país como México con áreas tan diferenciadas entre las empresas, existen en estas, desde las transnacionales que operan en nuestro territorio hasta las pequeñas y microempresas que son, como sucede en todo el orbe, las que realmente constituyen el motor del desarrollo económico en las distintas regiones en las que operan.

En el ámbito precisamente de lo que se ha dado en llamar las MYPES (micros y pequeñas empresas) en México, uno de los principales activos con los que cuentan estas empresas es precisamente su planta de personal. Desafortunadamente, la falta de comunicación, de información y de cultura empresarial que reportan, les impide en ocasiones aprovechar las oportunidades de capacitación de personal.

En el caso del Servicio Nacional de Empleo, por ejemplo, se ofrece capacitación para el

trabajo y becas para los trabajadores que en determinado momento se encuentren desempleados, que no son utilizadas oportuna y adecuadamente por la población a la que van dirigidas, precisamente por falta de promoción de este tipo de alternativas de superación personal para los trabajadores.

En esta investigación, analiza la problemática que se plantea en el Servicio Nacional de Empleo, sobre todo en su desempeño en la localidad de Ixtlán del Río, Nayarit, para lograr canalizar los servicios que se ofrecen por esta entidad y la problemática que a juicio de los destinatarios impide una promoción más amplia de este tipo de servicios de capacitación de desempleados, así como la visión de los beneficiarios de los servicios de capacitación por medio del Programa BECATE, en cuanto a su calidad y resultados prácticos.

## **JUSTIFICACION**

Para la comunidad de Ixtlán del Río y la sociedad en general esta investigación será de gran utilidad ya que se darán cuenta de los beneficios que ofrece el Servicio Nacional de Empleo y las razones por las cuales las MYPES de dicha ciudad no acuden a solicitar algún apoyo. Así mismo, será de gran apoyo para la población debido a que se captarán las inquietudes de la comunidad y se plasmarán como una propuesta en dicho trabajo.

En el ámbito profesional, el tema de capacitación resulta de real interés y muy atractivo.

Se da respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuáles son las ventajas que acarrea la capacitación del personal a la operación de las micro y pequeñas empresas?

¿Cuáles son las características operativas del Servicio Nacional de Empleo y su cobertura?

¿Por qué razón un número significativo de las micro y pequeña empresas de Ixtlán del Río, Nayarit; no han accedido a los servicios que en materia de capacitación les ofrece el SNE localment, por medio del programa BECATE?

## **OBJETIVOS**

- Diagnosticar, por qué razón las Micro y Pequeñas Empresas de Ixtlán del Río, Nayarit, no han accedido significativamente a los servicios que materia de capacitación les ofrece el Servicio Nacional de Empleo Nayarit, del programa BECATE,
- Identificar las ventajas que acarrea, a la operación de las Micro y Pequeñas empresas, en materia de la capacitación del personal.
- Analizar cuáles son las características operativas del Servicio Nacional de Empleo Nayarit y su cobertura.

## **METODOLOGÍA**

El presente trabajo es una investigación de campo y documental que fue aplicada a 27 empresarios de un padrón de 93 personas de las micro y pequeñas empresas, que participan en los programas del Servicio Nacional de Empleo (SNE) en Ixtlán del Río, Nayarit; así también se consultó en libros, revistas, documentos importantes del SNE.

El estudio se realizó a través de un cuestionario, que consta de 10 preguntas que presentan las opiniones de los empresarios sobre el SNE y sus servicios.

## **MARCO TEÓRICO**

La capacitación es definida como “proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Por otra parte”, es un “proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual, las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos”. Por último, la capacitación del empleado “consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes”. (Dessler Gary 2001Administracion de Personal ).

Un programa de capacitación implica:

- Brindar conocimientos que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten.
- Elevar su nivel de vida.
- Elevar su productividad.
- Mostrar a un operador de máquina, como funciona su equipo; a un nuevo vendedor, como vender el producto de la empresa; o inclusive, a un nuevo supervisor, cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Beneficios de la capacitación para la organización.

- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes

México se ha aceptado hasta ahora un deslinde entre capacitación para el trabajo y en el trabajo. La primera tarea compete particularmente a la Secretaría de Educación Pública (SEP), en tanto que la segunda es supervisada por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), en contacto con empresarios y trabajadores.

Por razones analíticas conviene distinguir entre la capacitación escolarizada y la no escolarizada. La capacitación escolarizada para el trabajo es responsabilidad del Sector Público Federal, que la delega en el Sistema de Educación Tecnológica. Su propósito es el de orientar a los trabajadores en la continuación de sus estudios hacia niveles superiores de formación, en los que pueden optar por algunas de las salidas terminales que el sistema ofrece. Una característica de esta modalidad es que no se ofrecen incentivos particulares a fin de que los trabajadores profundicen en la capacitación; los vínculos con los posibles empleadores son además endebles. En este marco se atienden a alumnos en los niveles medio básico, medio superior terminal y bachillerato tecnológico. Se ofrecen, además, licenciaturas y posgrados

tecnológicos. El nivel básico comprende la educación primaria, los Centros de Capacitación (CECAPS) y los Centros de Enseñanza Ocupacional (CEOS). Estos últimos funcionan en todas las entidades federativas y se especializan en el entrenamiento ocupacional conforme a los requerimientos específicos que se diagnostican con procedimientos informales.

Por su parte, la secundaria técnica capacita a los educandos en actividades productivas - industriales, agropecuarias, pesqueras o forestales. Le sigue la enseñanza media superior, que se lleva a cabo en los Centros de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECYT) y en los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales (CETI). La formación de cuadros intermedios ha mejorado con el establecimiento de Centros de Enseñanza Técnica (CET) y el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).

La capacitación no escolarizada es de corta duración y se realiza en diferentes marcos, tales como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Sistema Integral para el Desarrollo de la Familia (DIF), el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), la Secretaría de Pesca y los Programas de Becas para la Capacitación de Trabajadores. En términos generales, estas instituciones tratan de resolver las carencias más significativas de cada uno de los sectores, aunque de ninguna manera cubren amplias porciones de la fuerza activa de trabajo. En algunos casos, el Servicio Nacional de Empleo interviene para colocar a los desocupados en nuevas actividades productivas, aunque estas “bolsas de trabajo” están lejos de funcionar con la eficiencia requerida, como si la posesión de una amplia oferta de fuerza de trabajo no calificada la hiciera prescindible, sin tomar en cuenta que la nueva situación económica está alterando los perfiles y niveles de la demanda laboral.

El Servicio Nacional de Empleo (SNE) es la institución pública a nivel nacional que se ocupa de atender de manera gratuita y personalizada los problemas de desempleo y subempleo en el país.<sup>1</sup>

La misión del Servicio Nacional de Empleo está dirigida a prestar servicios de:

- Información, vinculación y orientación ocupacional;
- Apoyos económicos y capacitación
- Apoyos a la movilidad laboral interna y externa.

El Servicio Nacional de Empleo brinda a la población servicios de información, vinculación y orientación ocupacional; así como apoyos económicos y de capacitación; además de instrumentar estrategias de movilidad laboral interna y externa.

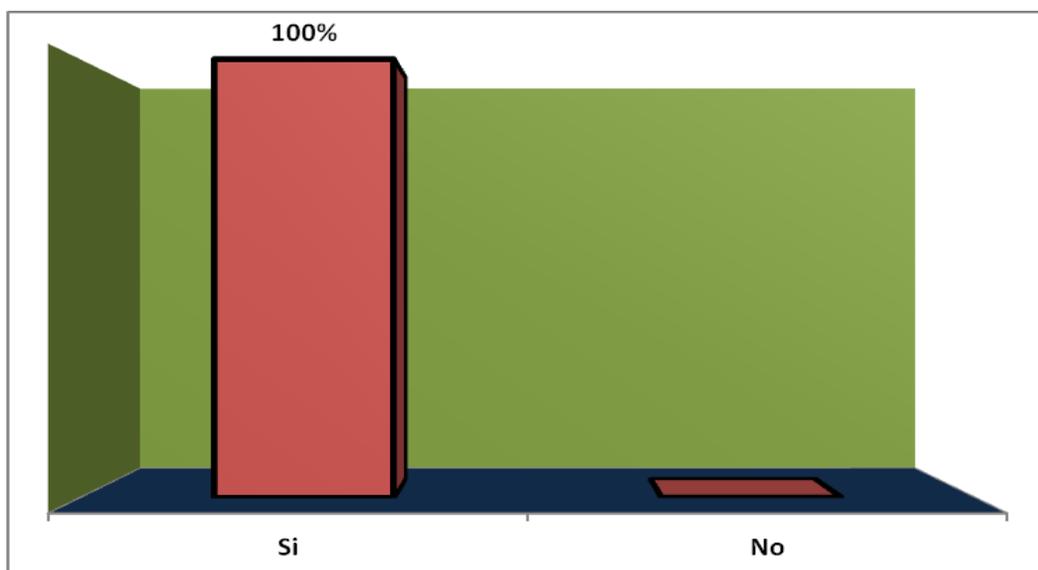
La capacitación en el trabajo opera a través del Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento y es supervisada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Su objetivo declarado es el de ofrecer un instrumento de ajuste para adecuar a los trabajadores a las condiciones del puesto y del sitio de trabajo. Esta modalidad de entrenamiento está normada por la Ley Federal del Trabajo y se institucionaliza a través del Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento (SNCA).

## RESULTADOS

Aplicación de cuestionarios a empresarios.

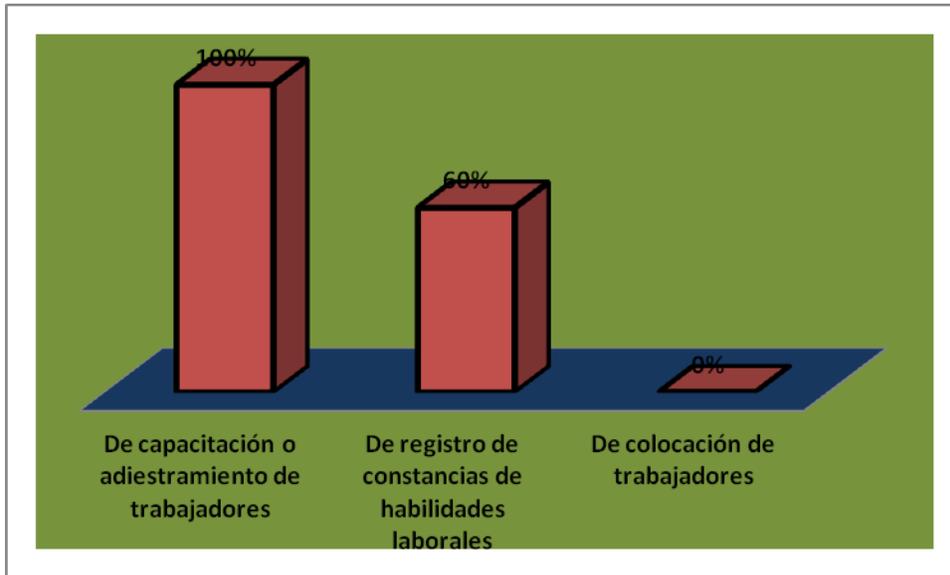
Opinión sobre los servicios del SNE en Ixtlán del Río.

### 1. ¿Ha solicitado asistencia del SNE para su empresa?



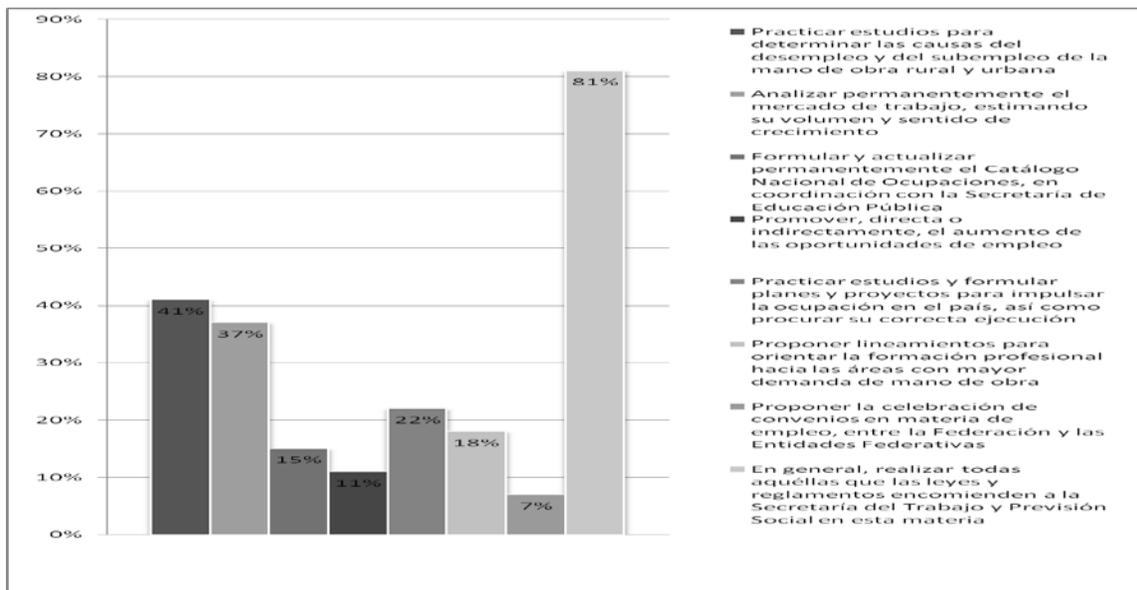
Con la gráfica anterior nos podemos dar cuenta que el 100% de las empresas encuestadas han solicitado el apoyo del Servicio Nacional de Empleo, esto refleja la importancia y la aceptación que ha tenido el SNE en el municipio de Ixtlán del Río, Nayarit.

**2. ¿En qué materia? (opción de múltiple respuesta)**



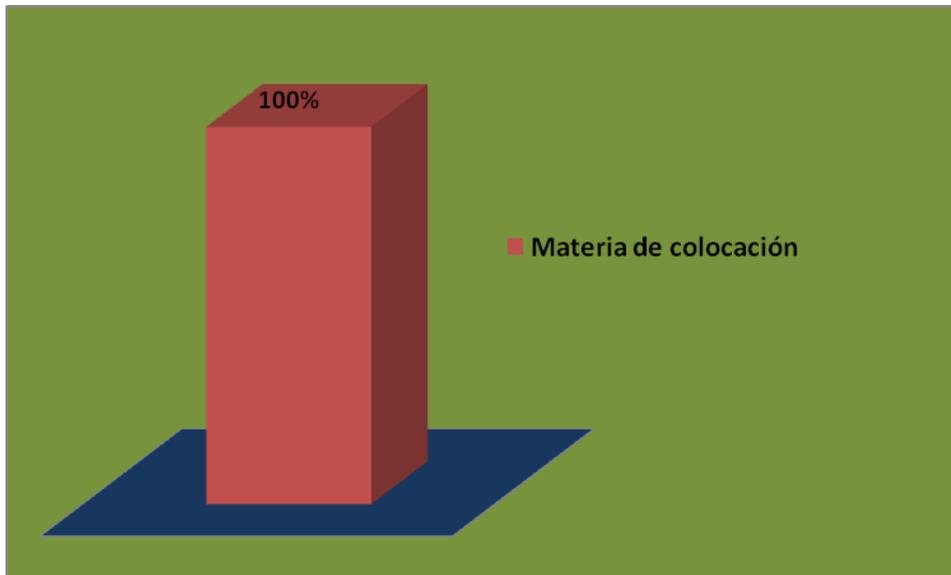
Como se puede observar en la gráfica anterior, la capacitación o adiestramiento de trabajadores representa la materia en que mas se ha solicitado el apoyo por parte de las empresas al presentar al 100% de las empresas encuestadas.

**3. Si lo hizo en materia de promoción de empleos, señale todos los estudios que haya solicitado desde que ha sido atendida por el SNE local (opción de múltiple respuesta)**



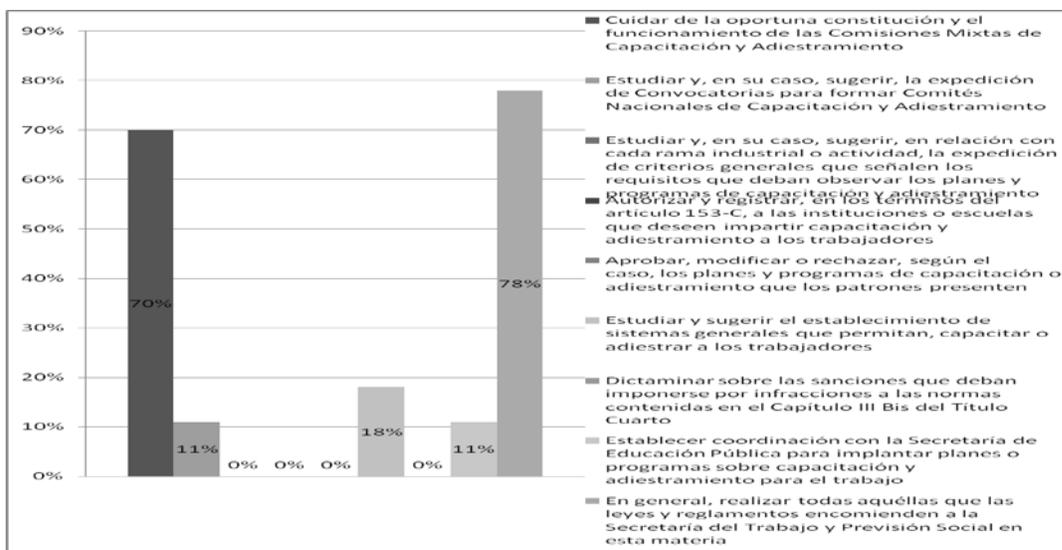
Esta gráfica nos refleja que las empresas tienen el interés de conocer todas aquellas leyes y reglamentos que encomienden a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en materia de empleo, al ser este el factor más seleccionado por las empresas representado el 81%; de otra manera la constante necesidad de las empresas en Ixtlán del Río, por mantenerse en el mercado competitivo hace que soliciten el apoyo del SNE para analizar permanentemente el mercado de trabajo, estimando su volumen y sentido de crecimiento, representado este último factor el 41% de las empresas encuestadas, por último en la gráfica se pone de manifiesto lo poco que les concierne a las empresas proponer la celebración de convenios en materia de empleo, entre la Federación y las Entidades Federativas al tener este aspecto únicamente el 7%.

4. Si lo hizo en materia de colocación de trabajadores, señale todos los estudios que haya solicitado desde que ha sido atendida por el SNE local (opción de múltiple respuesta)



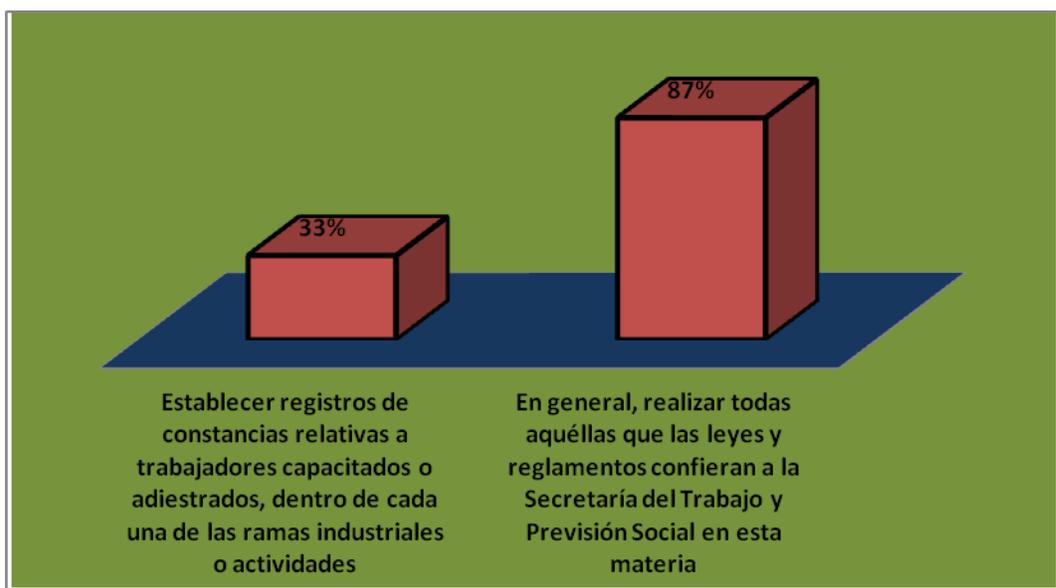
El 100% lo hizo en materia de colocación.

5. Si lo hizo en materia de capacitación o adiestramiento de trabajadores, señale todos los estudios que haya solicitado desde que ha sido atendida por el SNE local (opción de múltiple respuesta)



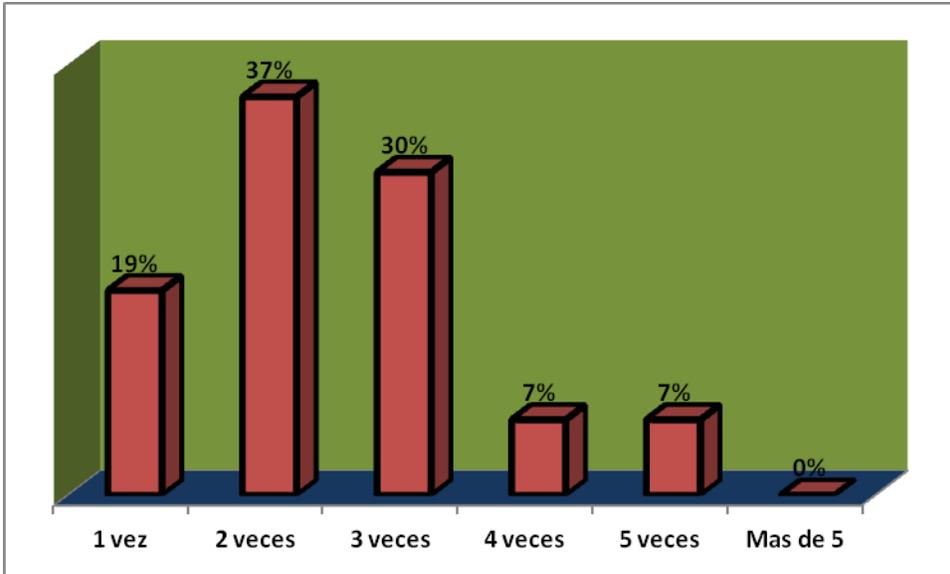
En general, la gráfica anterior nos muestra que los servicios de capacitación han sido solicitados por los empresarios con la primera intención de cumplir con las leyes y reglamentos que encomienda la Secretaria de Trabajo y Previsión Social, acatando la responsabilidad del patrón por proporcionar capacitación a sus colaboradores.

**6. Si lo hizo en materia de registro de constancias de habilidades laborales, señale todos los estudios que haya solicitado desde que ha sido atendida por el SNE local (opción de múltiple respuesta)**



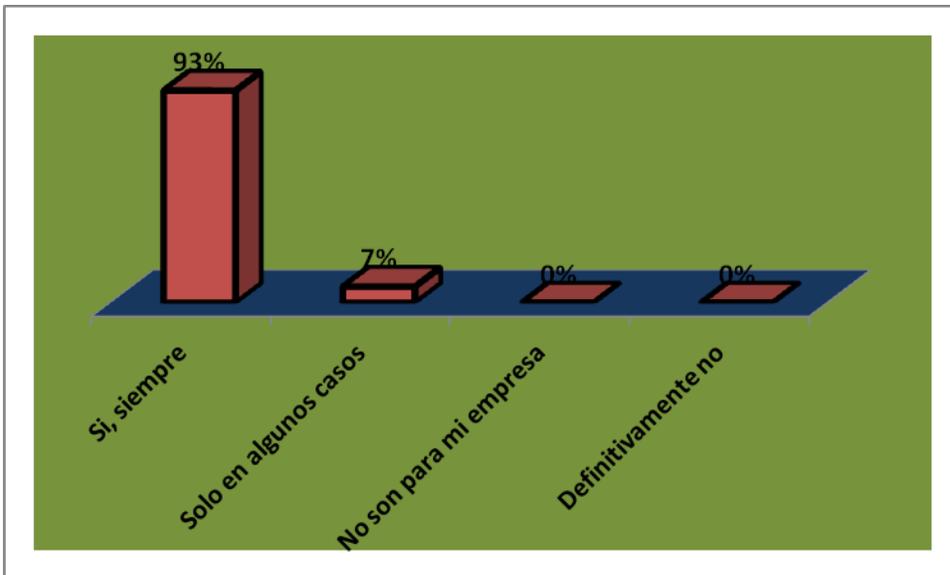
El 87% está interesado en cumplir lo que las leyes en relación a la Secretaria de Trabajo y Previsión Social estipula en esta materia, de otra manera, sólo el 33% considera la importancia y necesidad de establecer registros de constancias relativas a trabajadores capacitados dentro de las diferentes ramas o actividades.

**7. ¿Cuántas veces ha solicitado los servicios de asistencia del SNE**



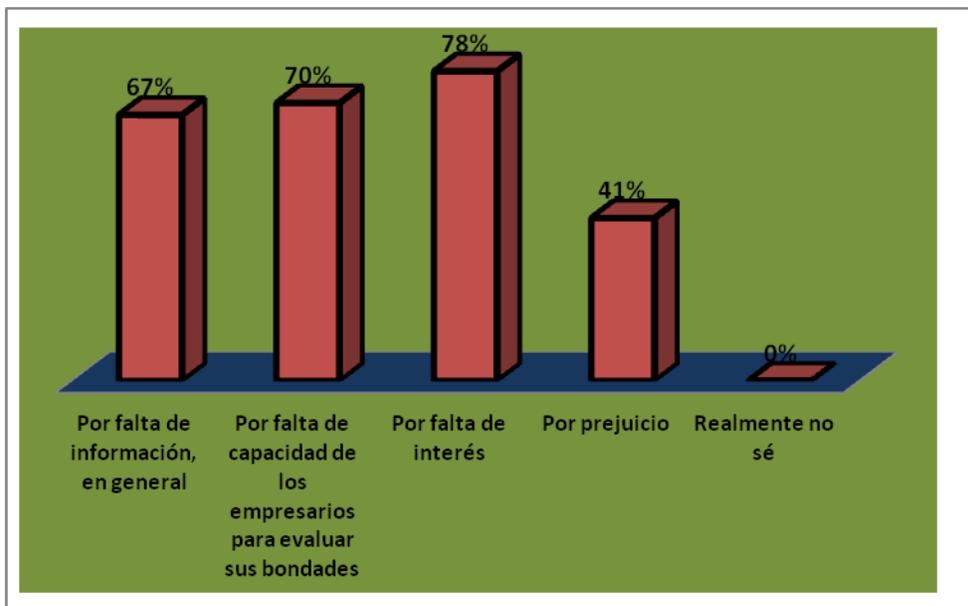
Entre 1 y 3 veces los empresarios han solicitado servicios de asistencia del Servicio Nacional de Empleo, corroborando de ésta manera que el SNE es participe en las empresas

**8. ¿Le han resultado de verdadera utilidad dichos servicios?**



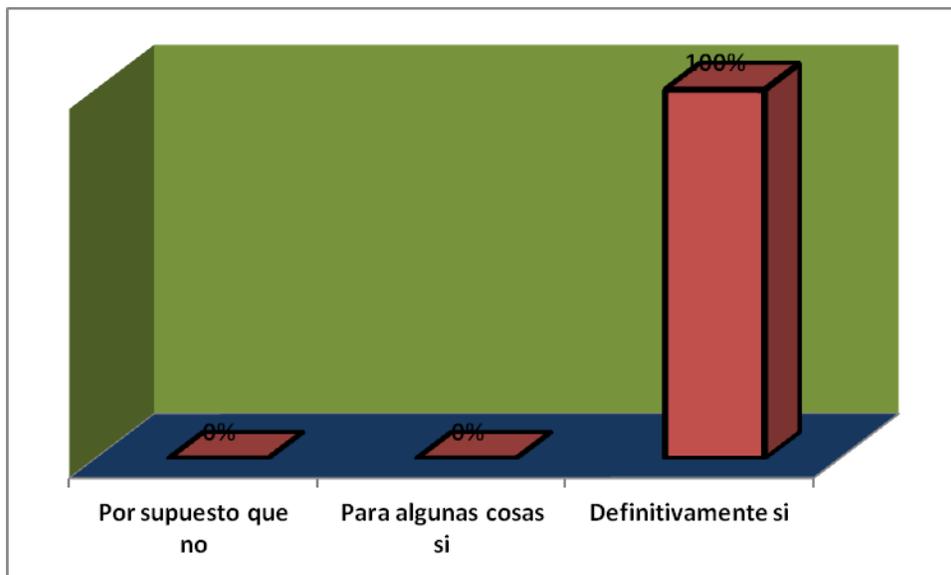
Con la gráfica anterior podemos apreciar que los servicios que ofrece el Servicio Nacional de Empleo ha sido de gran utilidad y provecho para las empresas al así percibirlo el 93% de las empresas encuestadas.

9. ¿Por qué cree usted que estos servicios no tienen una mayor demanda por parte de las MYPES de la región, si pudieran resultar beneficiosos?



La gráfica anterior nos presenta las limitantes que se tiene por parte de las MYPES para utilizar los servicios del SNE, lo cual refleja que el principal factor es la falta de interés de estas empresas que representa el 78%, la falta de capacidad de los empresarios para evaluar los servicios que ofrecen y los beneficios que pueden aportar a las empresas, representando este factor el 70%, de otra manera la falta de información también juega un papel importante con el 67%, con lo que podemos darnos cuenta que no todas las empresas conocen los apoyos del SNE.

10. ¿Recomendaría usted esta asistencia técnica del SNE a colegas empresarios suyos?



## **PROPUESTA**

Con base en el trabajo desarrollado se considera pertinente, dada la demanda de servicios que solicitan las personas de Ixtlán del Río, en materia de empleo y capacitación, que se estableciera una Unidad Regional del Servicio Nacional de Empleo en la localidad.

Con una Unidad Regional del SNE los servicios en la región, además de contar con una mayor cobertura, permitirían que la capacitación se pudiera brindar de manera más regular.

La unidad regional sería una extensión del SNE en Nayarit, que en conjunto con las autoridades municipales trabajarían de forma coordinada y cuyos objetivos serían:

- ✓ Capacitar a personas desempleadas a través de cursos de capacitación, en diferentes especialidades, ya sean estas operativas como administrativas, con la finalidad de fortalecer su perfil laboral y por medio de los cuales adquieran conocimientos, habilidades y destrezas, para poder enfrentar de mejor manera el mercado laboral.
- ✓ Fomentar el autoempleo a través de cursos de capacitación y del otorgamiento de equipo y herramientas de trabajo.
- ✓ Conocer el comportamiento y las necesidades de los mercados de trabajo locales.
- ✓ La instalación y operación de una bolsa de trabajo, en la cual puedan concurrir tanto empresarios que buscan trabajadores con cierto perfil laboral, como personas desempleadas que buscan trabajo.
- ✓ Ofrecer un apoyo económico para personas desempleadas para que puedan solventar los gastos en que incurren en la búsqueda de un empleo.
- ✓ Ofrecer herramientas para la búsqueda de un trabajo, como talleres para buscadores de empleo, la organización de jornadas laborales.

Servicios que se ofrecerían inicialmente:

- Bolsa de trabajo.
- Cursos y talleres de capacitación.
- Becas de capacitación.
- Información, vinculación y orientación ocupacional.
- Apoyos económicos y capacitación.
- Apoyos a la movilidad laboral interna y externa.

- Ferias de empleo.

Contaría con tres áreas principales:

- Promoción de empleos y colocación de trabajadores (bolsa de trabajo).
- Capacitación o adiestramiento de trabajadores.
- Evaluación y Seguimiento.

## CONCLUSIONES

Como se ha podido apreciar a lo largo de la investigación de campo desarrollada, las empresas cautivas del SNE, por decirlo de alguna manera, que han estado participando de los servicios asistenciales de dicha institución, declaran sentirse muy satisfechas por la calidad de los servicios recibidos, pero sobre todo, por los beneficios que se han derivado de dicha asesoría. Por lo que toca a la materia de capacitación y adiestramiento del personal, servicio que ha aprovechado la totalidad de las empresas entrevistadas, se manifiesta satisfacción por los resultados obtenidos, los cuales muy difícilmente se hubieran logrado con los recursos de las empresas en lo particular. De esta manera se consigue que el personal se capacite no en lo que los programas como el BECATE pueden o quieren, sino en base a un diagnóstico que elabora la propia empresa y que sirve como marco de referencia para plantear el tipo de asistencia que cada empresa necesita.

En lo que respecta a la opinión de los empresarios sobre estos servicios a la fecha, pareciera que, al menos en el caso de las empresas entrevistadas, estos se han constituido en una necesidad, ya que puede apreciarse que hay empresas que llevan varios años capacitando a su personal, evidentemente con resultados satisfactorios en la mayoría de los casos.

Las quejas, con respecto a la calidad de estos servicios, manifestadas por aquellos que efectivamente los han probado en la práctica, son los menos, lo que implica un alto índice de satisfacción de los usuarios de estos servicios.

Es deseable que estas evidencias trascendieran para que más empresas pudieran aprovechar los servicios de capacitación, que en muchos casos como en las MYPES, parecieran indispensables. Debe reconocerse que los recursos están a disposición de quienes los quieran utilizar y, que de acuerdo con la experiencia de quienes los han aplicado, lo cual se ha descrito en este documento, pareciera que los resultados no son para nada despreciables.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aquino, Jorge , ( 1996), Recursos Humanos. Buenos Aires: Macchi.

Chiavenato, Idalberto.(1998), Introducción a la Teoría General de la Administración, México: Mc Graw-Hill.

Arias Galicia Fernando. Administración de Recursos Humanos, México: Trillas.

Garry Mitchell. (1995),Manual del capacitador, Grupo editorial Ibero América.

Gary Dessler. (2001),Personal, México: Prentice Hall.

Blake, O. Origen,(2000), detección y análisis de las Necesidades de Capacitación.Argentina: Macchi,

La importancia del proceso de capacitación al momento de implantar sistemas de información .Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

formas del desarrollo humano. Disponible en:

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/capacitacionrecursoshumanos](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos)