



Universidad Austral de Chile

Escuela de Ingeniería Comercial

Seminario de Grado

Impacto de la capacitación en las MyPES del sector  
Metalmeccánico de la Comuna de Valdivia: Percepción de  
empresarios y trabajadores

Tesina presentada como requisito para  
optar al Grado de Licenciado en  
Administración.

Profesores Responsables: Ester Fecci P.  
Horacio Sanhueza B.  
Osvaldo Rojas Q.

Profesor Patrocinante : Horacio Sanhueza B

Juan Millatureo Oyarzo

Yerko Puentes Silva

Valdivia Chile 2002

# ÍNDICE

## ÍNDICE DE MATERIAS

Página

### RESUMEN

<b>1.INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2.MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>3</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
2.1.1 Las micro y pequeñas empresas( MyPES).....	3
2.1.2 Conceptos y tipos de capacitación.....	4
2.1.3 Objetivos de la capacitación.....	5
2.1.4 Sector metalmeccánico.....	6
2.2 BASES TEÓRICAS.....	7
2.3 BASES CONCEPTUALES.....	10
<b>3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS.....</b>	<b>11</b>
<b>4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
4.1 PERCEPCIONES EMPRESARIALES.....	17
4.2 PERCEPCIONES DE TRABAJADORES.....	26
4.3 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE PERCEPCIONES DE EMPRESARIOS Y TRABAJADORES.....	35
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>41</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>43</b>
ANEXO 1: CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME	
ANEXO 2: CUESTIONARIO	
ANEXO 3: NOMBRE DE EMPRESAS	

## ÍNDICE DE FIGURAS O GRÁFICOS

Página

### Percepciones empresariales:

GRAFICO N° 1: CONOCIMIENTO.....	18
GRAFICO N° 2: GRADO DE ERROR.....	19
GRAFICO N° 3: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE TAREAS.....	20
GRAFICO N° 4: CONFIANZA EN LA TOMA DE DECISIONES.....	20
GRAFICO N° 5: RESPONSABILIDAD.....	21
GRAFICO N° 6: COMPROMISO LABORAL.....	21
GRAFICO N° 7: COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN.....	22
GRAFICO N° 8: SATISFACCIÓN LABORAL.....	23
GRAFICO N° 9: EXPECTATIVAS LABORALES.....	24
GRAFICO N° 10: EXPECTATIVAS PERSONALES.....	25
GRAFICO N° 11: RENDIMIENTO.....	25

### Percepciones de trabajadores:

GRAFICO N° 12: CONOCIMIENTO.....	26
GRAFICO N° 13: GRADO DE ERROR.....	27
GRAFICO N° 14: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE TAREAS.....	28
GRAFICO N° 15: CONFIANZA EN LA TOMA DE DECISIONES.....	29
GRAFICO N° 16: RESPONSABILIDAD.....	29
GRAFICO N° 17: COMPROMISO LABORAL.....	30
GRAFICO N° 18: COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN.....	30
GRAFICO N° 19: SATISFACCIÓN LABORAL.....	31
GRAFICO N° 20: EXPECTATIVAS LABORALES.....	32
GRAFICO N° 21: EXPECTATIVAS PERSONALES.....	33
GRAFICO N° 22: RENDIMIENTO.....	34

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar el impacto de la capacitación en las MyPES del sector metalmecánico de la comuna de Valdivia desde las percepciones de empresarios y trabajadores, para lo cual se identificaron las percepciones empresariales acerca del impacto de la capacitación en las MyPES, como también las percepciones de los trabajadores.

En la consecución de estos objetivos se utilizó la información proporcionada por SERCOTEC de la comuna de Valdivia acerca de las MyPES del sector metalmecánico, lo cual permitió aplicar un cuestionario por catastro a los empresarios y trabajadores capacitados durante los últimos cinco años para conocer su percepción sobre el problema bajo estudio.

Entre los principales resultados obtenidos de la aplicación de este cuestionario se encuentra la percepción positiva por parte de los trabajadores en la totalidad de las variables basados en el Modelo de los Saberes, en contraste con los empresarios en el cual se observaron percepciones tanto positivas como negativas, dependiendo de las variables.

Al comparar las percepciones de los empresarios y trabajadores, se aprecia que si bien existen diferencias debido principalmente a que los empresarios se encuentran más preocupados por las condiciones económicas de sus empresas, también existen similitudes radicadas especialmente en que la capacitación les ha ayudado a incrementar sus conocimientos y a renovarlos constantemente.

## 1. INTRODUCCION

En un mundo caracterizado por cambios rápidos y complejos, donde la competitividad y la globalización son un imperativo, los empresarios y trabajadores tienen cada vez mayor necesidad de capacitarse para obtener nuevas habilidades, talentos y competencias, para así adaptarse a este entorno cambiante.

Sin embargo, a pesar de la importancia de la capacitación para el desarrollo de la organización, empresarios y trabajadores pueden tener distintas percepciones acerca de la relevancia de estos procesos.

Por otro lado, en estas dos últimas décadas las micro y pequeñas empresas (MyPES) no solo han ido adquiriendo una importancia relevante en las economías de los países de Europa, Asia y Estados Unidos, sino también en Chile. Se considera pertinente centrar la atención en las MyPES, tanto por el porcentaje de trabajadores que ocupa la micro y pequeña empresa, como por la participación en la tasa de desempleo de este sector en Chile.

Por este motivo, es una necesidad conocer el impacto de la capacitación en las MyPES del sector metalmecánico de la comuna de Valdivia, pero visto desde las perspectivas de empresarios y trabajadores.

Por otro lado, se contó con gran facilidad para acceder a los datos, ya que se cuenta con el apoyo de organismos como el SENCE y SERCOTEC, además de fuentes bibliográficas y estudios relacionados con el tema disponible en biblioteca, y también en Internet.

Concientes de la importancia que hoy reviste el tema de la capacitación como vía para generar o mejorar las competencias de los trabajadores y así ser más eficiente en el trabajo, el presente estudio tiene repercusión práctica sobre la actividad empresarial aportando información valiosa que servirá de material de reflexión y acción no solo de los empresarios y trabajadores de las MyPES, sino también de organismos que tienen una relación directa con la capacitación.

De esta manera se podrá generar acciones tendientes a promover y practicar la capacitación como herramienta fundamental que debe ser aprovechada para el desarrollo personal y organizacional.

El objetivo general de la presente investigación pretende analizar el impacto de la capacitación en las MyPES del sector metalmeccánico de la comuna de Valdivia. Para lo cual se necesitará el logro de los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las percepciones empresariales del impacto de la capacitación en las MyPES.
2. Identificar las percepciones de los trabajadores acerca del impacto de la capacitación en las MyPES.
3. Elaborar un análisis comparativo entre las percepciones de los empresarios y trabajadores de las MyPES del sector metalmeccánico de la comuna de Valdivia.

Esta investigación se estructura de la siguiente manera: a continuación se presenta el marco de referencia del estudio, en el cual se encuentran los antecedentes de la investigación, además de bases teóricas y conceptuales necesarias para un mejor entendimiento, el cual es seguido por la información relacionada con el material y metodología de análisis utilizada en esta investigación, donde se describe el trabajo con los detalles justos y necesarios para que las experiencias puedan eventualmente ser repetidas por otros estudios. A continuación se realiza la presentación y discusión de resultados, donde se encuentran las respuestas provenientes de la aplicación del cuestionario estructurado. Para finalizar se presentan las conclusiones de la investigación, las cuales darán respuesta a los objetivos planteados, seguido de la bibliografía y los anexos pertinentes al fundamento del cuerpo del estudio.

El tipo de investigación de esta tesina, corresponde principalmente a un estudio de carácter descriptivo, que no está orientado a comprobar hipótesis.

## **2. MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MyPES)**

La micro y pequeña empresa representa una gran importancia en la economía por su capacidad de generación de empleo, esto hace que tales actores económicos se constituyan en un elemento clave como agente de desarrollo de competencias de recursos humanos.

Se reconoce que las MyPES poseen ventajas competitivas respecto a empresas mayores, así como también presentan limitaciones que dificultan su desarrollo.

Según PED (2001), las ventajas que poseen las MyPES se refieren a las siguientes características:

- Tienen un elevado impacto en la ocupación.
- Desarrollan principalmente actividades con mano de obra intensivas, o sea, utilizan en forma intensiva mano de obra con menor dotación de capital.
- Presentan una elevada capacidad de innovación.
- Son la base de la competitividad a nivel económico lo cual contribuye a mejorar el nivel de la población al ofrecer mejores productos a menores precios.

Las limitaciones que enfrentan las MyPES están vinculadas a una serie de factores donde la escasa dimensión juega un papel preponderante. Entre estas limitaciones merecen destacarse:

- Escasez de recursos económicos.
- Dificultades de acceso al crédito.
- Alta vulnerabilidad a los cambios de las condiciones externas, principalmente técnicos y económicos.
- Escasa incorporación de tecnología.
- Bajos volúmenes de producción por lo cual no tienen economías de escala.

Lo anterior permite inferir la importancia de conocer como los empresarios y trabajadores de estas unidades económicas perciben el impacto de la capacitación en sus empresas.

### **2.1.2 CONCEPTOS Y TIPOS DE CAPACITACIÓN**

Existen diversas definiciones de capacitación entre las cuales destacan:

Capacitación (del adjetivo capaz y este, a su vez, del verbo latino cápere = dar cabida) es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo. (Rodríguez, 1991).

La definición que será utilizada en este estudio, coincide con la del Código del Trabajo chileno, Ley 18.620, artículo 166, que describe a la capacitación como : “el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades o grado de conocimiento de los trabajadores, con el fin de permitir las mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo; y a incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía”.

Esta definición involucra tres actividades, el cual el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) las distingue de la siguiente manera:

Formación Profesional: Es la educación institucionalizada o no, que prepara al individuo para el ejercicio de una profesión determinada. Por ejemplo, la asistencia a la universidad para ejercer como médico o, el asistir a un taller a aprender el trabajo de un carpintero.

Perfeccionamiento o Desarrollo Profesional: Es la educación que amplía los conocimientos del individuo con el fin de mejorar su desempeño profesional en una



carrera determinada. Con este tipo de capacitación se pretende entregar al individuo conocimientos que sobrepasan los exigidos por su actual cargo, preparándolo para asumir funciones más complejas. Por ejemplo: los cursos de post-grado, o el aprendizaje de algún método específico del tratamiento de la madera, para nuestro ejemplo del carpintero.

Entrenamiento: Es la educación que busca que el trabajador aprenda las tareas técnicas o mecánicas, consideradas como elementos básicos para el adecuado desempeño de su cargo al interior de la organización. Por ejemplo, las indicaciones que se le dan a un nuevo trabajador que ingresa a una empresa pesquera de cultivo, respecto a como alimentar a los peces, que tipo de alimentos darle, cada cuantas horas, etc. (Wilhelm, 1989).

### **2.1.3 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN**

La capacitación como cualquier otro tipo de actividad en la empresa persigue objetivos claros (mejor calidad en productos y servicios, menores tasas de accidentes, menores costos, entre otros), que a su vez se enmarcan dentro de los objetivos organizacionales y en algunos casos también en el contexto de políticas gubernamentales.

La capacitación persigue lograr los siguientes objetivos (Moya, 1992):

- Entregar a las personas conocimientos profesionales, técnicos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñarse efectivamente en sus cargos.
- Solucionar problemas de producción y/o administración que tengan relación con la capacidad del personal.
- Integrar y orientar a la persona a las características, costumbres, procedimientos, normas, políticas y objetivo de la organización a la cual pertenece.
- Entregar a las personas la posibilidad de promoción y desarrollo tanto en el ámbito profesional como personal.

- Prever problemas derivados de ampliaciones, cambios, o desarrollo, tanto a nivel profesional como personal.

Todos los objetivos anteriormente expuestos deben estar acordes a las necesidades de la empresa de obtener su ventaja competitiva.

#### **2.1.4 EL SECTOR METALMECÁNICO**

El sector metalmecánico comprende las actividades clasificadas en la división 37 y 38, de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme de las Naciones Unidas (C.I.I.U.). (ANEXO 1).

La industria metalmecánica a nivel nacional, concentra sus actividades en la producción y elaboración de productos metalmecánicos, clasificándose en las actividades económicas a nivel nacional dentro del sector manufacturero, aunque también desarrolle la atención de servicios de mantenimiento y reparación a empresas en general, no constituyendo su eje central de negocios, sino más bien, un porcentaje poco significativo de la producción.

La actividad desarrollada principalmente, por la industria metalmecánica, es la mantención industrial identificada como la mantención de maquinarias y la reparación de partes y piezas, esta actividad destaca como la principal en la entrega de servicios al consumidor. Le siguen en importancia la fabricación de los servicios de calefacción y estancos, posteriormente los servicios de estructuras, además de la fabricación de productos metálicos exceptuando maquinaria y equipos. (Ramírez, 1997).

Si se analiza como el sector organiza su producción, ella está directamente relacionada con la demanda a la industria metalmecánica, que es de tipo irregular y generalmente tiene el carácter de urgente, situación de mercado que obliga a que los sistemas de producción sean organizados en su mayoría por pedidos y en forma diaria.

A nivel regional, el sector metalmecánico presenta inestabilidades, principalmente porque no constituye un eje central del desarrollo económico, sino más bien, destaca su participación en la prestación de servicios a industrias manufactureras, y no como productora de manufacturas en el área metalmecánica.

El sector metalmeccánico, en la provincia de Valdivia, orienta un 90% de sus actividades a la entrega de servicios al productor, tomando la elaboración un carácter secundario en las actividades de las empresas del rubro, en contraposición al comportamiento del sub sector metalmeccánico analizado a nivel nacional, en que la industria participa como productora de manufacturas. Y el mismo comportamiento representa el sector metalmeccánico a nivel comunal. (Ramírez, 1997).

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

Con el propósito de fundamentar la presente investigación, a continuación se muestran las principales ideas que hoy existen sobre el tema objeto de estudio, en el marco de la realidad nacional.

Las MyPES ( micro y pequeñas empresas), corresponden a aquélla fracción de empresas con mayor grado de contacto con los instrumentos públicos de fomentos a empresas, sin embargo, es posible observar que entre estos empresarios existe una gran desinformación tanto, respecto de los instrumentos disponibles y su forma de operar, como de las alternativas de capacitación disponibles. (Consultores Fundes Chile y Adimark, 1999).

A pesar de lo anterior, existe una buena disposición a capacitar. Si bien la capacitación no figura entre las principales necesidades de las empresas ( donde aparece la falta de capital), una alta proporción de los empresarios piensa que contratara capacitación en el futuro cercano.

A pesar de tratarse de empresas más o menos consolidadas, en éstas no se utilizan mecanismos sistemáticos de detección de necesidades y tampoco hay criterios establecidos para decidir en qué y a quién capacitar. Las empresas, muchas veces toman sus decisiones relacionadas con capacitación basándose en la opinión de los empleados y, como un premio al rendimiento e interés mostrado por sus empleados. A nivel de universo total, las empresas se capacitan a razón de un curso cada dos años.

En general, los entrevistados evalúan muy positivamente las capacitaciones realizadas en términos de la utilidad de éstas para el funcionamiento de sus empresas.

Esto es especialmente significativo dado que los empresarios del segmento cuentan, en su mayoría, con más de 12 años de educación formal y cuentan, en general, con 12 o más años de experiencia a la cabeza de una empresa. (Consultores Fundes Chile y Adimark, 1999).

Asimismo, según (CGP Consultores, 2001); “ la capacitación se sitúa por debajo de otros aspectos empresariales como el acceso al crédito, la necesidad de aumentar la clientela y los requerimientos de mejorar la calidad del producto o servicio que proporcionan. Se comprueba en la encuesta que el mayor factor limitante para asumir compromisos de capacitación esta dado por la disponibilidad de tiempo”.

Las MyPES tienden a ser negocios, que se han conformado con un fuerte componente familiar; son muy relevantes en el sistema económico de los países, en cuanto a su participación en el producto y a la generación y mantenimiento del empleo.

En general las MyPES son las que más se afectan con las evoluciones exógenas porque sus mercados son más acotados, con bajos niveles de inversiones, en la mayoría de los casos tienen un nivel directivo débil, con dificultades para planificar su futuro competitivo. Este desempeño directivo se identifica por trabajar a corto plazo, estar ocupados en las contingencias e inercia de sus negocios. (CGP Consultores, 2001).

El trabajo, la empresa y el sistema de formación tienen un nuevo código de comunicación que se fundamenta en el resultado del aporte humano, más que en la cuidadosa descripción de tareas de antaño. Lograr resultados es un desafío mayor que ejecutar tareas. Para obtener resultados el trabajador competente debe movilizar sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias anteriores y comprensión del proceso en el que se halla inmerso. La formación y el reconocimiento de los saberes de los trabajadores tienen un significativo y reconocido valor. (Fecci et al, 2002).

La sustitución de la sociedad de la información por la sociedad del conocimiento, ha puesto de manifiesto la necesidad de ampliar y mejorar constantemente el capital intelectual, para potenciar las ventajas comparativas y competitivas de las organizaciones empresariales modernas.

Es así que la gestión del conocimiento supone organizaciones inteligentes, capaces de aprender y, con ello, expandir sus posibilidades de crecimiento. Para dicha organización, no basta con adaptarse y sobrevivir, lo cual es importante y necesario, hay que integrar al aprendizaje adaptativo, uno generativo, es decir, desarrollar la posibilidad de crear.

Para que las organizaciones desarrollen su capacidad de aprendizaje y gestionen el conocimiento, es decir, se constituyan en organizaciones inteligentes, han debido cambiar su visión respecto del trabajo, pasando de un enfoque instrumental a una visión que integra los beneficios intrínsecos, aquellos que guardan una mayor coherencia con las aspiraciones humanas y que no sólo se restringen a la satisfacción de las necesidades más básicas definidas por Maslow (fisiológicas, de protección y seguridad). (Castillo, 2002).

En el sector metalmecánico, la enseñanza media es el nivel educacional de la mayoría de los trabajadores, esto se constituye en un hecho altamente positivo debido a que el nivel educacional va directamente relacionado con la flexibilidad en el aprendizaje y el comportamiento.

Respecto a la información disponible acerca de los cursos de capacitación existentes, es posible inferir que aunque prácticamente la mitad del recurso humano del sector es reconocido como operarios calificados, esta afirmación no corresponde cabalmente a la realidad, ya que son percibidos como tales en base a su experiencia laboral y no por capacitación específica en el rubro metalmecánico. Pese a lo anterior se observa un alto porcentaje de operarios no calificados, esto se relaciona estrechamente con la falta de capacitación específica, que presenta el sector en sus recursos humanos.

Debido a que el personal de las empresas metalmecánicas desempeña diversas labores, los ejecutivos no tienen dedicación específica hacia el área administrativa, se presentan problemas de organización, coordinación y control.

Los problemas de organización existentes, están básicamente relacionados con la duplicidad en el desempeño de tareas, generándose incapacidad para atender asuntos de importancia como los relativos a administración de personal, en contraste con los

referidos a aceptar o rechazar propuestas de trabajo de carácter urgente, que implican además destinar gran atención a proveer los materiales para la ejecución del pedido así como también a coordinar el personal, maquinaria necesaria y la atención del pedido durante su ejecución y después de la entrega del servicio.

Cabe destacar, que incide en la falta de organización la carencia de capacitación específica, tanto en el área técnica como administrativa, en los distintos trabajadores del sector. (Ramírez, 1997).

### **2.3 BASES CONCEPTUALES**

Con el propósito de unificar significados de algunos términos utilizados en el presente estudio, a continuación se definen los términos principales:

- Impacto: Repercusión. Influencia importante. Efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, disposiciones de la autoridad. (Diccionario General de la lengua Española, 2001).
- Capacitación: acto de capacitar. Hacer( a uno) apto, habilitarle para alguna cosa. (Diccionario General de la lengua Española, 2001).
- Percepción: Sensación interior, impresión material hecha en nuestros sentidos por alguna cosa exterior. (Diccionario General de la lengua Española, 2001).

### **3. MATERIAL Y METODOLOGIA DE ANALISIS**

#### **MATERIALES:**

La información requerida por esta investigación, fue recolectada principalmente a través de fuentes primarias y complementadas mediante fuentes secundarias, señaladas a continuación:

#### **Fuentes Primarias:**

- Cuestionario estructurado por catastro aplicado a los empresarios y trabajadores de las micro y pequeñas empresas de la comuna de Valdivia que han recibido cursos de capacitación durante los últimos cinco años. (ANEXO 2)

#### **Fuentes Secundarias:**

- Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC). El que entregó información útil en el desarrollo del listado de MyPES del sector metalmecánico de la comuna de Valdivia.
- Servicio Nacional de Capacitación (SENCE). Quien proporcionó, por medio de documentos, estudios e investigaciones publicados en Internet información imprescindible para la realización de esta Tesina.

#### **INSTRUMENTO Y MÉTODO DE OBTENCIÓN DE LOS DATOS:**

Para la identificación de las MYPES del sector metalmecánico de la comuna de Valdivia que han recibido capacitación durante los últimos cinco años, se basó en los registros del SERCOTEC en Valdivia, del cuál se obtuvo una lista de 19 micro y pequeñas empresas de este sector con las cuales SERCOTEC ha tenido algún tipo de interacción. Al entrar en terreno, se encontró que no todas estas empresas habían tenido interacción con el SERCOTEC relacionada con capacitación, por lo cual el universo se

redujo a 11 empresas, en las cuales se aplicó un cuestionario estructurado por catastro a los empresarios y trabajadores que participaron de dichos cursos.

El cuestionario se elaboró de tal manera que pudiera ser aplicado tanto en empresarios como en trabajadores de las MyPES del sector metalmecánico, ya que al rescatar una percepción se debe hacer sobre el mismo objeto o problema, en este caso sobre las mismas variables que son la base de las preguntas del cuestionario.

Las variables para la elaboración del cuestionario fueron obtenidas a partir del Modelo de los Saberes.

El modelo para tratar el tema fue el siguiente:

### **MODELO Y VARIABLES:**

Para cumplir con los objetivos se basó en el Modelo de los Saberes, del cual se utilizó como dimensiones y variables las siguientes:

DIMENSIONES	VARIABLES
Saber(conocimiento):	Conocimiento
Saber hacer(aplicar):	Grado de error Tiempo de ejecución de tareas
Saber ser(actitudes):	Confianza en la toma de decisiones Responsabilidad frente a la empresa Compromiso laboral Cooperación y colaboración

Además se agregó una cuarta dimensión necesaria para percibir el impacto, como es:

Desempeño(resultado):	Satisfacción laboral Expectativas laborales Expectativas personales Rendimiento laboral
-----------------------	--



**TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Este tipo de investigación es descriptivo y de diseño no experimental, y transeccional. No experimental y descriptivo debido a que pretende analizar las variables comprometidas en este estudio en su contexto natural, sin manipularlas deliberadamente. Además es transeccional, ya que los datos se recolectaron en un momento único del tiempo.

**VARIABLES CLAVES:**

A continuación se definen las variables principales que se tomaron en cuenta para la realización del cuestionario aplicado a las MyPES del sector metalmecánico:

**CONOCIMIENTO:**

Se admite conocimiento cada vez que se observa una conducta efectiva (o adecuada) en un contexto señalado. (Diccionario de la lengua española, 2001).

**GRADO DE ERROR:**

El grado de error es la intensidad o magnitud en que las acciones son desacertadas o equivocadas. (Diccionario de la lengua española, 2001). Este factor considera los daños y prejuicios que pueden resultar de errores, debido a negligencias o inexactitud en el desempeño del cargo, como también a equivocaciones de criterio o juicio al tomar una decisión.

Error es el concepto equivocado que se tiene de la ley, de una persona o de una cosa; es el falso concepto de la realidad. Consiste en creer verdadero lo que es falso y viceversa.

El error no debe confundirse con la ignorancia, que consiste en el total desconocimiento de una cosa o de un hecho. En el error, ésta o éste se conocen; pero se tiene una idea equivocada de ellos.

#### TIEMPO DE EJECUCION DE TAREAS:

El tiempo es cada uno de los actos sucesivos en que se divide la ejecución de algo. Como por ejemplo, el tiempo de ejecución de las tareas o labores dentro de una empresa. (Diccionario de la lengua española, 2001).

#### CONFIANZA EN LA TOMA DE DECISIONES:

La toma de decisiones se define como la selección de un curso de acción entre alternativas, y que además forma parte de la vida diaria de todos.

En una situación en que existe certeza las personas están razonablemente seguras sobre lo que ocurrirá cuando tomen una decisión. Se dispone de la información, se considera que es confiable y se conocen las relaciones de causa y efecto.

Por otra parte, en una situación de incertidumbre las personas sólo tienen una base de información muy deficiente, no conocen si la información es o no confiable y tienen gran inseguridad sobre si puede o no cambiar la situación. (Werther y Davis, 1988).

#### RESPONSABILIDAD FRENTE A LA EMPRESA:

Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

El término responsabilidad, en su acepción más amplia, entraña la obligación o deber en que se coloca una persona determinada de resarcir, indemnizar o satisfacer cualquier pérdida, detrimento, perjuicio o daño causado por ella, por otra persona que de ella depende, o por alguna cosa que le pertenece o de que se encuentra en posesión.

Se aprecia que la responsabilidad no es otra cosa que la necesidad en que un individuo se coloca de satisfacer toda violación dañosa a la conducta que le corresponde observar en su vida en sociedad, sea que ella se encuentre regida por normas jurídicas, morales o religiosas (Acosta, 1990).

#### COMPROMISO LABORAL:

Compromiso con el trabajo, puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia. (Robbins, 1998).

#### COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN:

Trabajar con otra u otras personas para un mismo fin. (Diccionario de la lengua española, 2001).

#### SATISFACCIÓN LABORAL:

Cumplimiento del deseo o del gusto. En este caso, cumplimiento de los deseos laborales por parte de los empresarios y trabajadores.

La satisfacción laboral, es la actitud, favorable o desfavorable, que las personas mantienen respecto a su trabajo.

El trabajo en sí mismo afecta a la satisfacción debido al diseño que se da al puesto que se desempeña. Los puestos laborales con riqueza en elementos conductuales, como la autonomía, la variedad, la significación de la tarea, y la retroalimentación recibida contribuyen a la satisfacción. Asimismo, la aceptación en su grupo de trabajo inmediato y en la organización es importante para el logro de niveles altos de satisfacción, etc. (Werther y Davis, 1988).

#### EXPECTATIVAS:

Se da el nombre de "expectativas" a las previsiones que las personas realizan sobre la magnitud en el futuro de ciertas situaciones. Por ejemplo, las demandas salariales de los trabajadores, y las subidas que los empresarios están dispuestos a conceder, dependen de las expectativas que ambos tengan sobre el comportamiento de la inflación en el próximo año. Esperanza de realizar o conseguir algo. (Martínez, 2001).

**RENDIMIENTO LABORAL:**

Producto o utilidad que rinde o da alguien o algo. O, proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. (Diccionario de la lengua española, 2001).

#### **4. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS**

Esta sección tiene como propósito fundamental presentar los resultados del cuestionario estructurado por catastro aplicado a los empresarios y trabajadores del sector bajo estudio, para dar respuesta a los objetivos anteriormente planteados.

Como limitante hay que señalar la falta de certeza referida a que no todas las MyPES del sector metalmecánico que se encontraban registradas en SERCOTEC habían recibido capacitación, ya que algunas habían tenido otro tipo de relaciones con esta entidad. Además por el movimiento laboral que presentaron algunos trabajadores capacitados del universo de MyPES en cuestión, algunas de estas empresas dejaron de formar parte del universo, por lo cual, estas se redujeron de 19, a un universo real de 11 MyPES. (ANEXO 3).

Además de la limitante antes mencionada se debe agregar la falta de cooperación por parte de los trabajadores para responder las preguntas abiertas, ya que un 23,5% de ellos no lo hicieron en contraste con los empresarios que en su totalidad respondieron dichas preguntas.

Los resultados del cuestionario realizados a los empresarios y trabajadores de las MyPES del sector metalmecánico de la comuna de Valdivia, se presentan separadamente de acuerdo a las variables utilizadas, relacionadas con el modelo anteriormente presentado, donde cada variable esta relacionada con una pregunta dentro del cuestionario. Los resultados, serán explicados con el apoyo de gráficos, que tendrán como fin facilitar la comprensión.

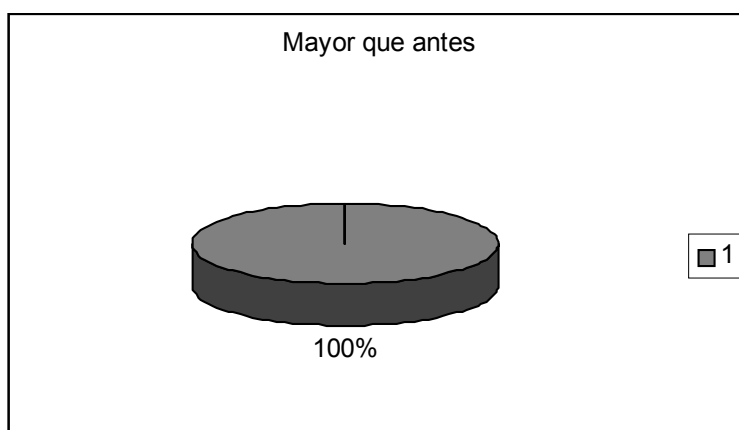
##### **4.1 PERCEPCIONES EMPRESARIALES**

Al momento de referirse a los empresarios de las MyPES se debe tomar en cuenta, que las micro y pequeñas empresas son reducidas en tamaño, generalmente de carácter familiar, en las cuales los empresarios cumplen tanto funciones administrativas como de carácter técnico dentro de ellas.

## SABER

El gráfico N°1 muestra que todos los empresarios de las MyPES censadas consideran que después de haber realizado los cursos de capacitación sus conocimientos en las tareas que desempeñan son mayores que antes.

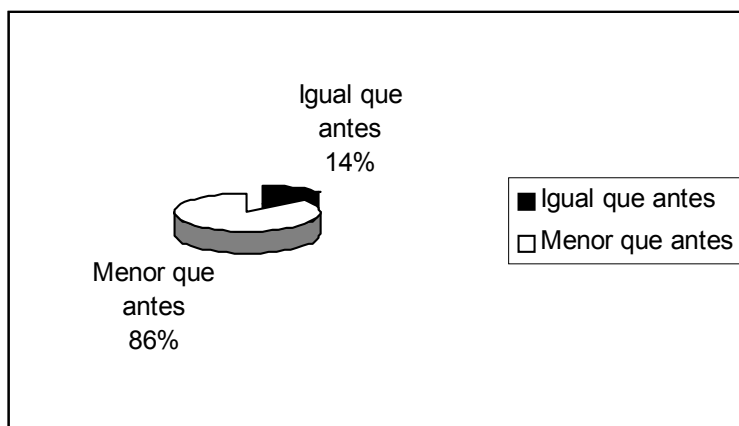
**Gráfico N° 1: Conocimiento**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario

## SABER HACER

En el gráfico N°2, se puede observar que el 86% de los empresarios censados perciben que después de haber realizado los cursos de capacitación, el grado de error en sus operaciones y tareas que desempeñan es menor que antes. Y un 14% cree que el grado de error en sus operaciones y tareas que desempeña ha permanecido igual que antes.

**Gráfico N° 2: Grado de Error**

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario

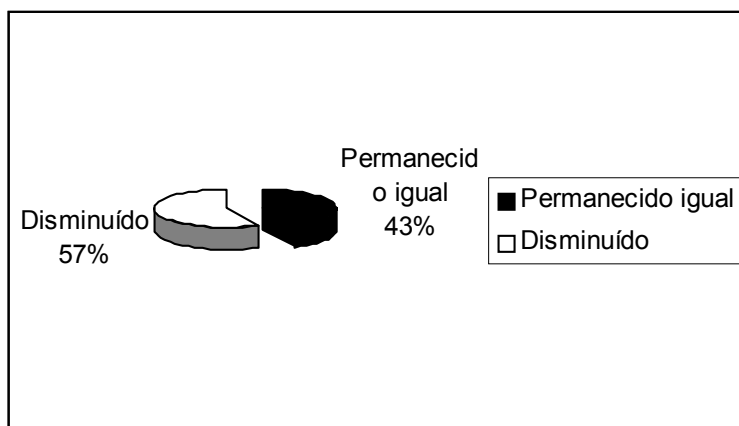
En el gráfico N°3 se aprecia que después de haber realizado los cursos de capacitación el 57% de los empresarios piensan que el tiempo de ejecución en sus tareas ha disminuido, esto principalmente por:

- El aumento de seguridad.
- Orden en el trabajo.
- Se trabaja en forma coordinada.
- Mejores herramientas.

Por otro lado, el 43% de los empresarios afirman que después de haber realizado la capacitación, el tiempo utilizado en la ejecución de sus tareas ha permanecido igual, principalmente debido a:

- La poca renovación de maquinarias.
- Falta de preparación.

**Gráfico N° 3: Tiempo de ejecución de tareas**



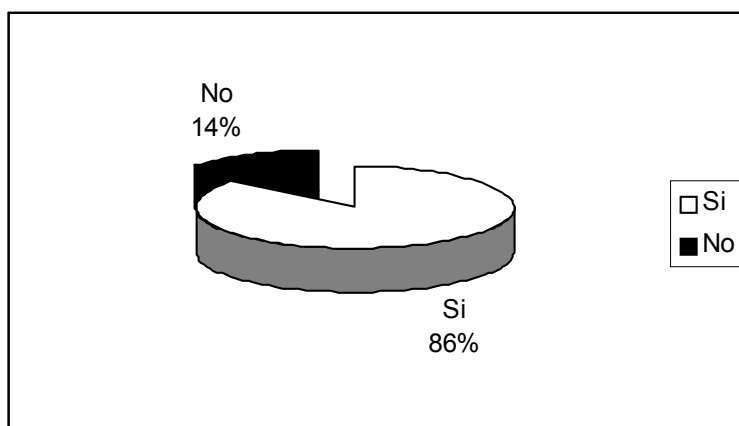
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

### **SABER SER**

El gráfico N°4 muestra que después de haber realizado los cursos de capacitación, el 86% de los empresarios encuentran que han cambiado su grado de confianza en la toma de decisiones en la empresa debido fundamentalmente a los conocimientos adquiridos en cuanto al rubro y al entorno de sus empresas.

El 14% percibe que no ha cambiado su grado de confianza en la toma de decisiones en la empresa producto de la capacitación, justificando que su experiencia y conocimiento anterior le han bastado para desarrollar este proceso.

**Gráfico N° 4: Confianza en la toma de decisiones.**

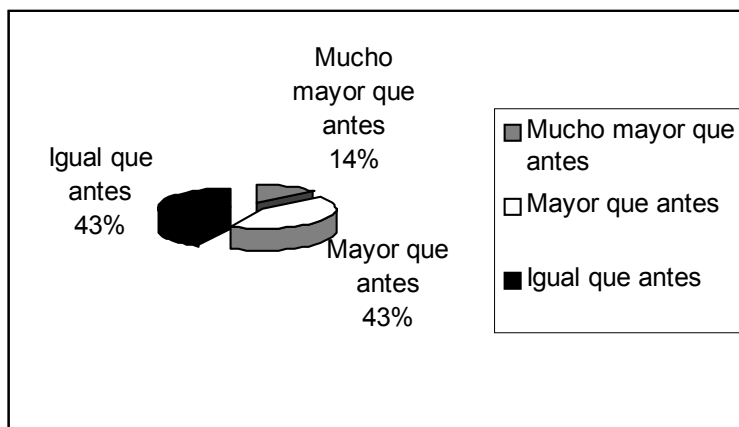


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario



El gráfico siguiente muestra que después de realizada la capacitación, el 43% de los empresarios opina que su grado de responsabilidad frente a la empresa es mayor que antes. El mismo porcentaje de empresarios opina que su grado de responsabilidad es igual que antes. Y sólo un 14% afirma que es mucho mayor que antes.

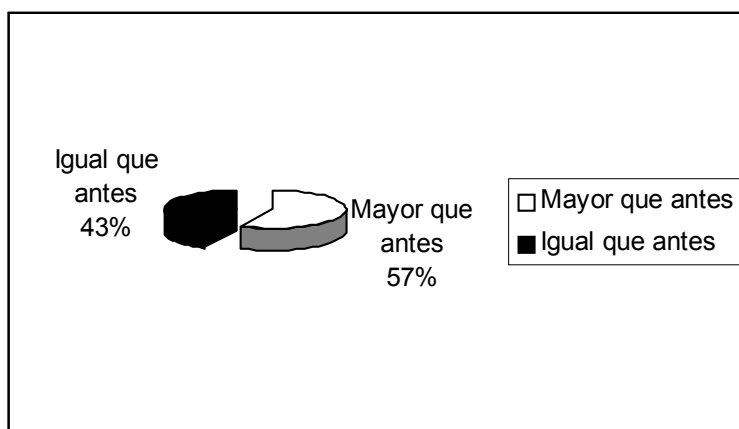
**Gráfico N° 5: Responsabilidad frente a la empresa.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario

En el sexto gráfico se puede apreciar que, la mayoría de los empresarios (57%), percibe que su compromiso laboral es mayor que antes de haber realizado los cursos de capacitación, y un 43% de ellos cree que su compromiso laboral después de realizado los cursos de capacitación es igual que antes.

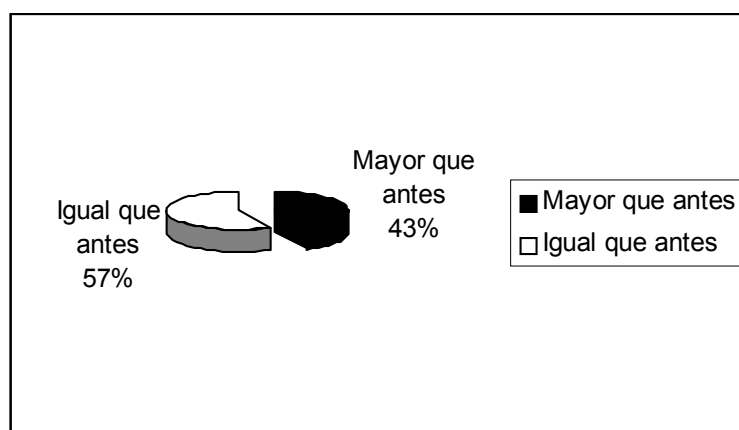
**Gráfico N° 6: Compromiso Laboral**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

Lo opuesto a lo anterior sucede en el gráfico N°7, en la cuál el 57% de los empresarios opina que después de asistido a los cursos de capacitación, las relaciones con los demás compañeros de trabajo, en cuanto a colaboración y cooperación, es igual que antes. Y por otro lado, el restante 43% afirma que este tipo de relaciones son mayores que antes.

**Gráfico N° 7: Cooperación y colaboración.**



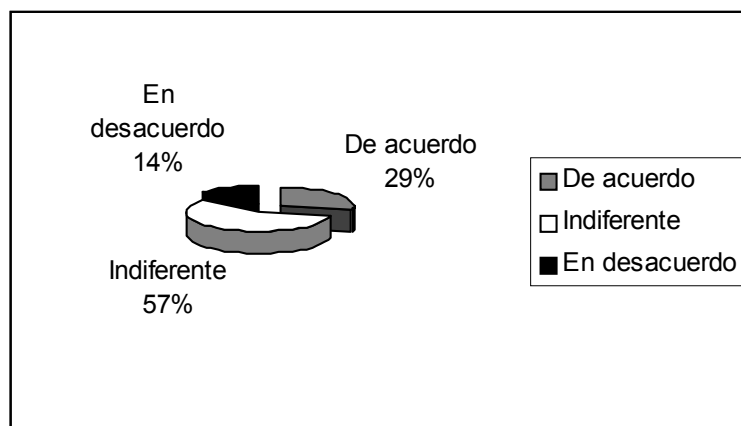
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

## DESEMPEÑO

En el gráfico N°8 se aprecia que, la mayoría de los empresarios censados (57%) se mantienen indiferente en que luego de efectuados los cursos de capacitación su satisfacción laboral se ha incrementado, debido a que perciben una escasa relación entre la satisfacción laboral y la capacitación.

Asimismo, el 29% de los empresarios están de acuerdo de que su satisfacción laboral ha aumentado, ya que la capacitación ha incrementado sus conocimientos con respecto a nuevas tecnologías, como también de las funciones dentro de la empresa.

Y por último, el 14% de ellos están en desacuerdo con tal afirmación, ya que perciben que el cliente busca lo más económico sin importar la calidad que se entrega, lo que los hace sentir insatisfechos por la falta de apreciación del producto que ellos entregan.

**Gráfico N° 8: Satisfacción Laboral.**

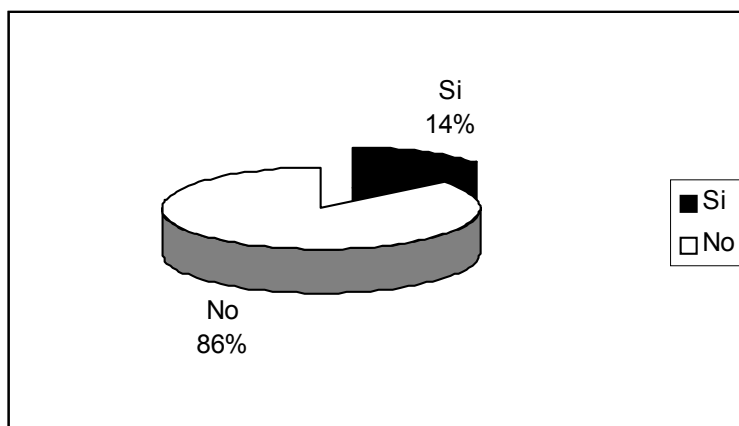
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

El siguiente gráfico muestra que el 86% de los empresarios creen que sus expectativas laborales no se han cumplido producto de la participación en los cursos de capacitación, debido a las siguientes razones:

- Las expectativas laborales no depende de la capacitación, ya que es producto del esfuerzo personal y de la situación del país.
- Existe falta de flujo de trabajo.
- Es fundamental la parte económica para adquirir nuevas maquinarias.

Por otro lado, el 14% cree que sus expectativas laborales sí se han cumplido producto de la participación en los cursos de capacitación, debido a la existencia o posibilidad de un mayor radio de acción.

**Gráfico N° 9: Expectativas Laborales.**



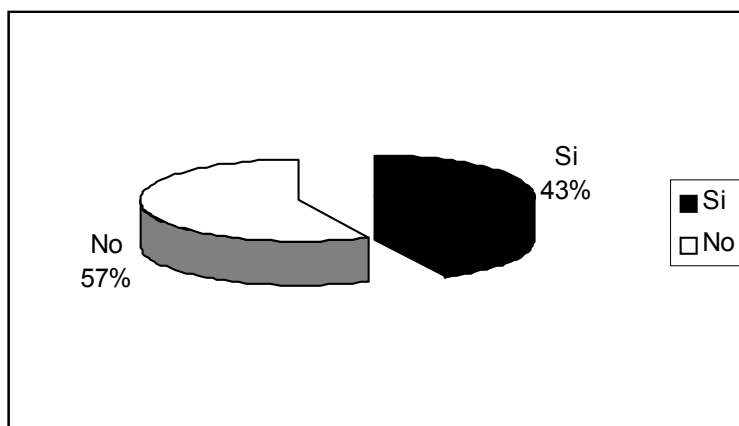
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

En cuanto al gráfico N° 10, el 43% de los empresarios opinan que sus expectativas personales sí se han cumplido producto de la participación en los cursos de capacitación, fundamentalmente porque:

- Se explora alternativas distinta de mercado.
- Se han adquirido conocimientos que antes se desconocían.
- Existen cosas que se han podido aplicar.

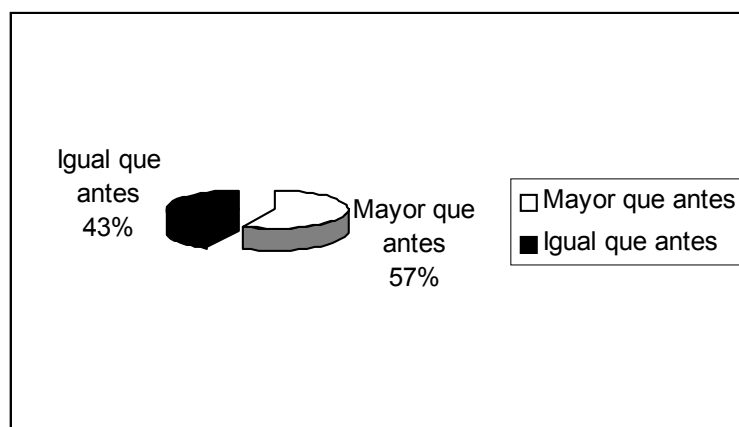
Sin embargo, el 57% de los empresarios perciben que sus expectativas personales no se han cumplido, debido a que:

- Se ha mejorado en algunas áreas en forma puntual, pero otras han quedado olvidadas.
- Todavía falta bastante conocimiento por adquirir y poder aplicarlo mejor.
- Existe falta de flujo de trabajo.
- Las expectativas personales no tienen relación con los cursos de capacitación.

**Gráfico N°10: Expectativas Personales**

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

Con respecto al gráfico N° 11, el 57% de los empresarios cree que su rendimiento en la empresa es mayor que antes de realizado los cursos de capacitación, mientras que el 43% opina que su rendimiento en la empresa ha permanecido igual.

**Gráfico N° 11: Rendimiento laboral.**

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

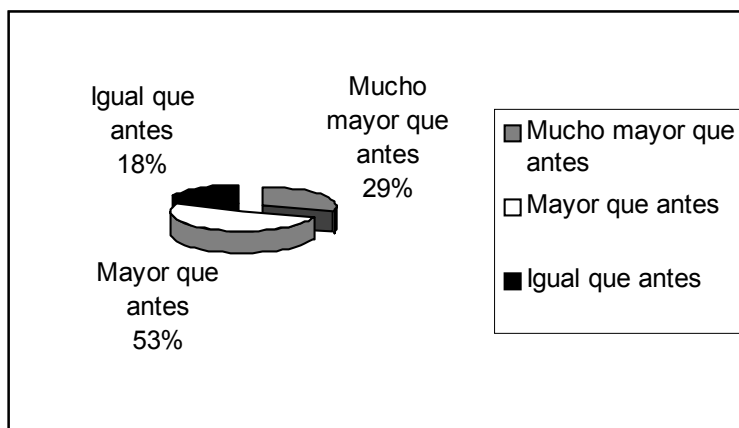
## 4.2 PERCEPCIONES DE TRABAJADORES

Los trabajadores dentro de las MyPES, son quienes cumplen todas las funciones de carácter técnico dentro de la empresa, en algunos casos desarrollan varias funciones.

### SABER

El siguiente gráfico, muestra que después de realizada la capacitación, el 53% de los trabajadores censados percibe que sus conocimientos en la tarea que desempeñan son mayor que antes, el 29% perciben que su conocimiento es mucho mayor que antes y un 18% encuentra que su conocimiento ha permanecido igual que antes de la realización de la capacitación.

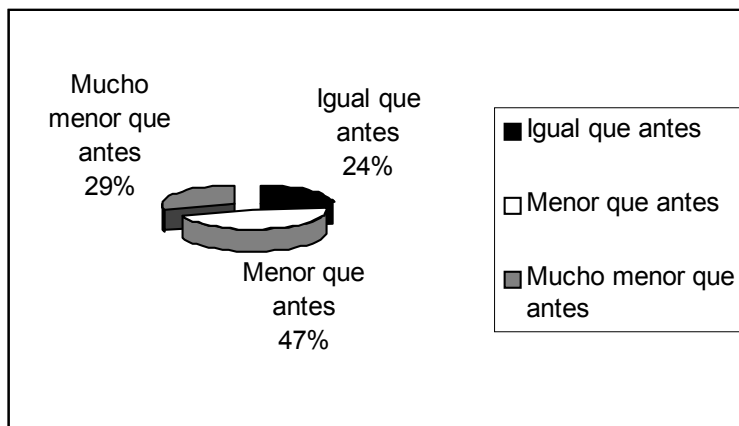
**Gráfico N° 12: Conocimiento.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

### SABER HACER

En el gráfico N°13, se aprecia que después de realizada la capacitación, un 47% de los trabajadores opina que el grado de error en las operaciones y tareas que desempeña es menor que antes, un 29% opina que su grado de error es mucho menor que antes y un 24% opina que se ha mantenido igual que antes.

**Gráfico N° 13: Grado de Error.**

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

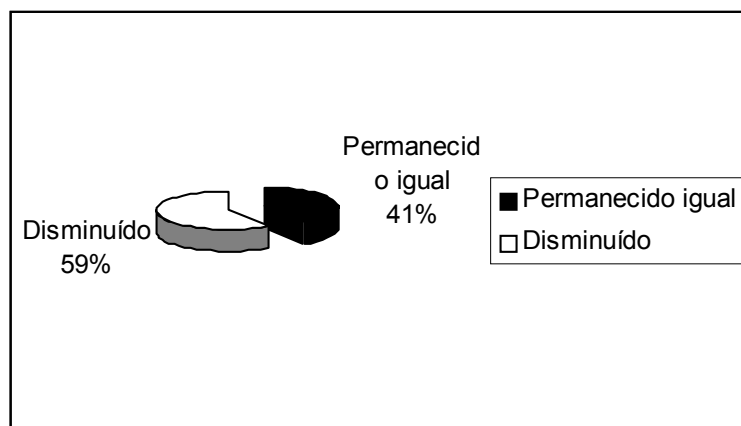
El gráfico N°14, muestra que después de realizada la capacitación, el 59% de los trabajadores censados opina que el tiempo utilizado en la ejecución de su tareas ha disminuido, esto debido principalmente a:

- Se ha podido lograr mayor eficiencia.
- La rapidez y seguridad con la que cuenta para desempeñar su labor.
- Por la experiencia y nuevas formas de enfrentar los problemas.
- Incremento de conocimiento en relación con la tarea desempeñada.

El mismo porcentaje de 41% de trabajadores opina que el tiempo de ejecución de tareas ha permanecido igual, debido fundamentalmente a que:

- La capacitación cursada, no esta exactamente relacionada con la labor que desempeña.
- Simplemente el tiempo no varia en la tarea que desempeña.
- No ha aumentado la cantidad de trabajo.
- Cursos de bajo nivel.

**Gráfico N° 14: Tiempo de ejecución de tareas.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

## SABER SER

En el gráfico que se presenta a continuación se aprecia que después de recibida la capacitación, un 76% de los trabajadores censados opina que su grado de confianza en la toma de decisiones en la empresa ha cambiado, debido fundamentalmente a que:

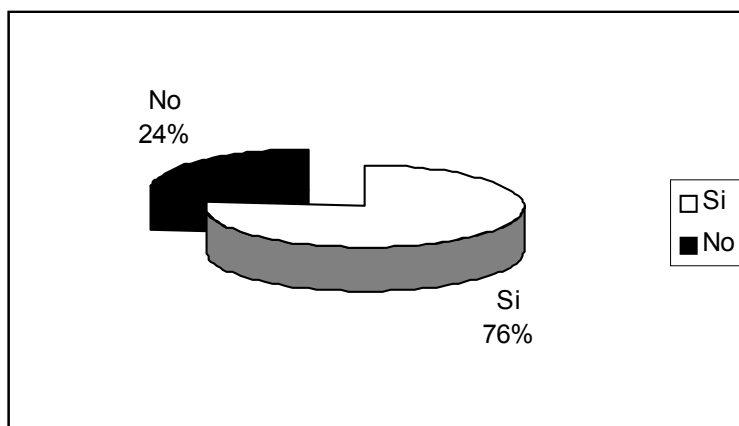
- Los conocimientos.
- Más seguridad en la labor que desempeña.
- Mayor dominio en el área que labora.
- Mayor precisión, confianza y experiencia.

Y un 24% de los trabajadores opina que su grado de confianza en la toma de decisiones en la empresa no ha cambiado, principalmente porque:

- Un sólo curso no es suficiente para cambiar la forma de toma de decisiones.
- Los cursos revelan exactamente las funciones en terreno antes realizadas.



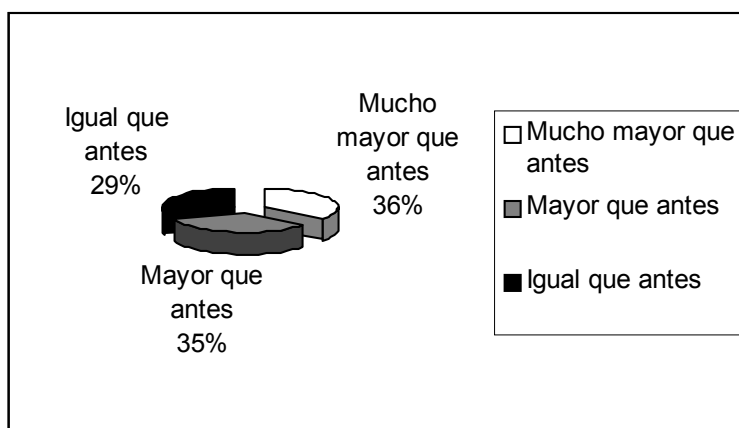
**Gráfico N° 15: Confianza en la toma de decisiones.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

El gráfico N°16, muestra que después de realizada la capacitación, un 36% de los trabajadores percibe que su grado de responsabilidad frente a la empresa es mucho mayor que antes, un 35% percibe que es mayor que antes, y un 29% cree que su grado de responsabilidad es igual que antes de recibida la capacitación.

**Gráfico N° 16: Responsabilidad frente a la empresa.**

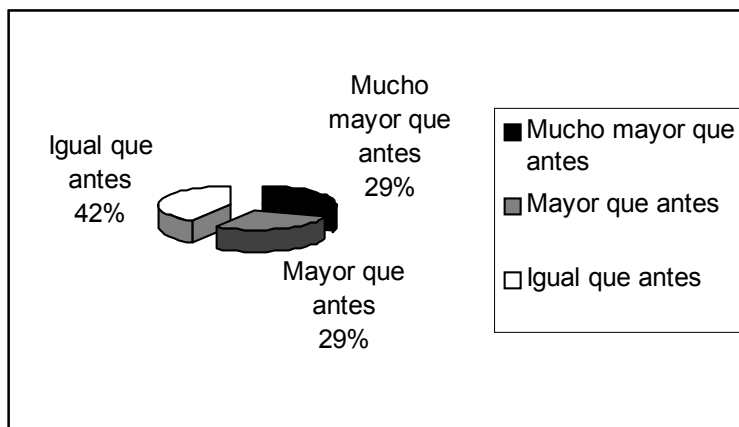


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

En el gráfico N°17, se puede apreciar que después de haber realizado la capacitación, un 42% de los trabajadores censados señala que su compromiso con las actividades laborales que desempeña es igual que antes, mientras simultáneamente con

porcentajes de 29%, los trabajadores tienen la percepción que su compromiso es mayor que antes y mucho mayor que antes.

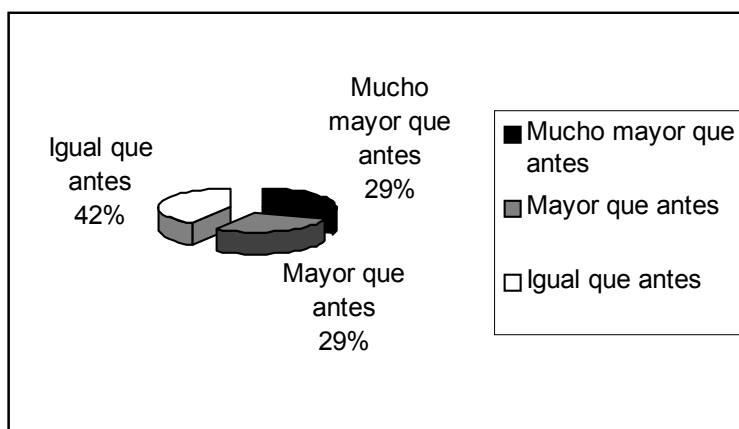
**Gráfico N°17: Compromiso laboral.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

El siguiente gráfico, muestra que después de realizado la capacitación, un 42% de los trabajadores censados señala que sus relaciones con sus compañeros de trabajo en cuanto a cooperación y colaboración es igual que antes, mientras que simultáneamente con porcentajes de 29%, los trabajadores tienen la percepción que su cooperación y colaboración es mayor que antes y mucho mayor que antes.

**Gráfico N°18: Cooperación y colaboración**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

## DESEMPEÑO

El gráfico N°19, muestra que después de realizada la capacitación, un 70% de los trabajadores censados se encuentra de acuerdo con que su satisfacción laboral se ha incrementado, debido fundamentalmente a:

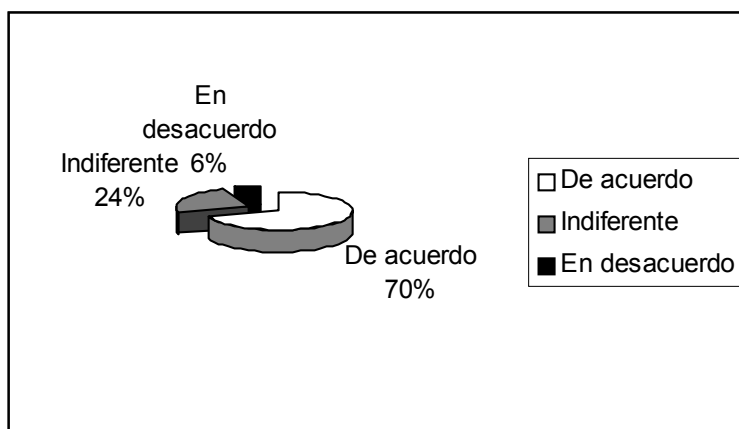
- Ayuda a tener conocimientos actualizados.
- El aporte hacia la empresa es mayor.
- En el compañerismo.
- Conforme con el trabajo que realiza en la empresa.
- Obtención de mejores resultados.

Un 24% se encuentra indiferente ante esta variable, porque:

- La capacitación no ha influido en el desarrollo laboral.
- Encuentran que después de la capacitación su satisfacción laboral no ha variado.

Y sólo un 6% se encuentra en desacuerdo con que su satisfacción laboral se ha incrementado, básicamente por la parte económica.

**Gráfico N°19: Satisfacción laboral.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

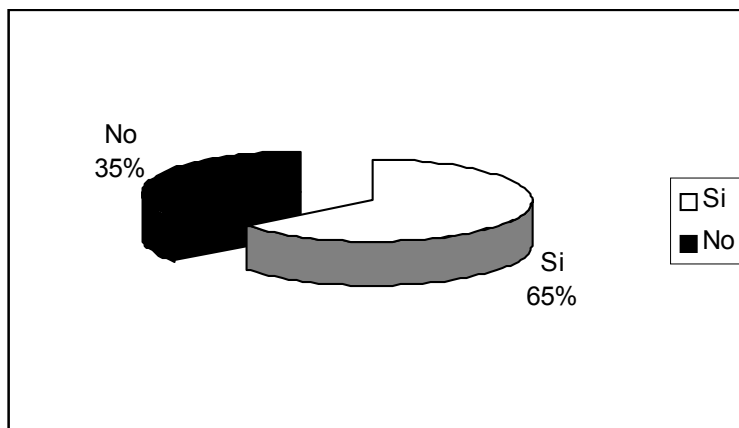
El siguiente gráfico, muestra que después de realizada la capacitación, un 65% de los trabajadores censados opina que sus expectativas laborales si se han cumplido producto de la participación en dichos cursos, debido a:

- Mayor seguridad en la toma de decisiones.
- Aprendizaje continuo.
- Cambio de la relación laboral.
- Ampliación de conocimientos.

Y un 35% de los trabajadores opina que sus expectativas laborales no se han cumplido, debido a:

- Problemas de la empresa, relacionados con la limitación de recursos.
- Desacuerdo en la parte remuneracional.
- Temas del curso de capacitación no enfocaban intereses del trabajador.
- Cursos no cumplen cabalmente, ya que algunos no son aplicables en la práctica.
- Crecimiento lento.

**Gráfico N°20: Expectativas laborales.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

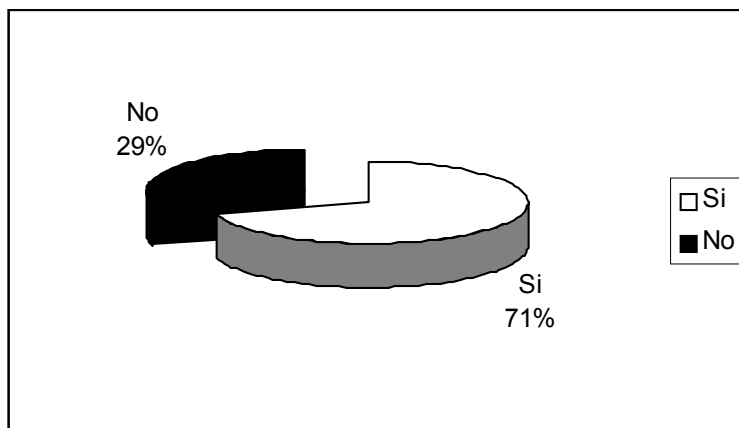
El gráfico N° 21, muestra que después de realizada la capacitación, un 71% de los trabajadores censados opina que sus expectativas personales si se han cumplido producto de la participación en dichos cursos, debido a:

- Utilización de lo aprendido.
- Visión de futuro más optimista.
- Desarrollo como persona íntegra y fortalecimiento de autoestima.
- Valorización del trabajo.
- Confianza en el trabajo en equipo.
- Reconocimiento de la empresa.

Por otro lado un 29% de los trabajadores opina que sus expectativas personales no se han cumplido, debido a:

- No existe gran trascendencia de los cursos.
- Insatisfacción por causa de la remuneración.
- Sólo existieron cambios en la labor que desempeñaba.

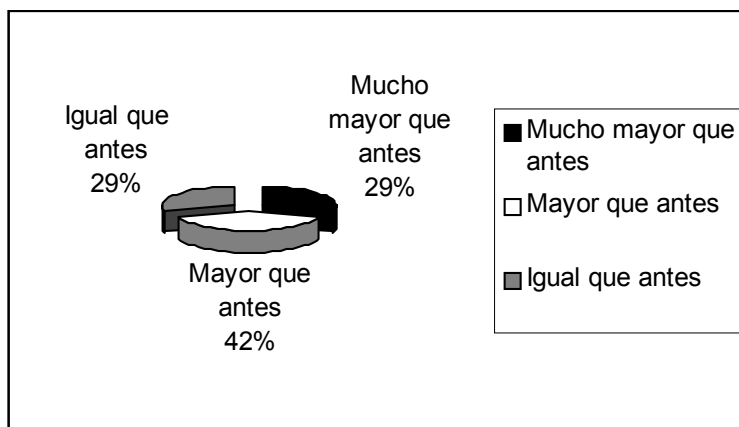
**Gráfico N°21: Expectativas personales**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

En el gráfico N°22, se aprecia que después de haber realizado la capacitación, un 42% de los trabajadores censados, percibe que su rendimiento laboral dentro de la empresa es mayor que antes, un 29% percibe que su rendimiento laboral es mucho mayor que antes. Un 29% de los trabajadores, señala que su rendimiento laboral se ha mantenido igual que antes de realizar la capacitación.

**Gráfico N°22: Rendimiento laboral**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en cuestionario.

#### **4.3 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE PERCEPCIONES DE EMPRESARIOS Y TRABAJADORES:**

Al establecer una comparación entre las percepciones de los empresarios y trabajadores es interesante observar, en su mayoría, claras similitudes en relación con las variables anteriormente expuestas, pero también se aprecian algunas diferencias entre ellas. Sin embargo cabe destacar que la gran parte de los trabajadores tiene una percepción positiva en todas las variables propuestas en el modelo utilizado, pero por el lado de los empresarios, se pueden ver percepciones más variadas, o sea tanto positivas como negativas ante las variables planteadas.

Es así, que en el caso de la variable conocimiento, tanto empresarios como trabajadores perciben que la capacitación les ha ayudado a incrementar dichos conocimientos en las tareas que desempeñan, con lo que se puede afirmar que la capacitación ha tenido un impacto positivo en la superación o el mejoramiento de las competencias basadas en la dimensión del *Saber* en empresarios y trabajadores de las MyPES del sector metalmecánico. Esto es primordial para potenciar las ventajas comparativas y competitivas de las organizaciones empresariales modernas, las cuales deben ser capaces de aprender, para así poder expandir sus posibilidades de crecimiento.

Asimismo, tanto empresarios como trabajadores perciben que después de los cursos de capacitación, la intensidad o la magnitud en que las acciones son desacertadas o equivocadas se han reducido, con lo que se puede decir que la capacitación, al igual que en el caso anterior, tiene un efecto positivo en cuanto a la disminución del grado de error en las operaciones y tareas que desempeñan estos agentes. Esto, reviste una gran importancia, debido a que las MyPES del sector metalmecánico, producen por ordenes de pedido, y que generalmente tienen el carácter de urgente, por lo que estas MyPES carecen de tiempo suficiente para corregir tales errores. Por lo mismo, el tiempo de ejecución de las tareas se ha convertido en un factor clave y de gran importancia para las MyPES de este sector, en el cual la capacitación ha tenido un impacto positivo, ya que tanto empresarios como trabajadores opinan que después de haber realizado los cursos de capacitación, dicho tiempo ha disminuido debido fundamentalmente por el aumento

de seguridad y orden en el trabajo en el caso de los empresarios, y para el caso de los trabajadores se ha podido lograr mayor eficiencia y rapidez.

En el ámbito de la confianza en la toma de decisiones dentro de la empresa, ambos agentes en su mayoría perciben un impacto positivo de la capacitación, mencionando factores claves similares en este ámbito, como por ejemplo, que su grado de confianza ha cambiado fundamentalmente por los conocimientos adquiridos y por la mayor seguridad, lo cual tiene una gran importancia ya que cuando las personas tienen mayor conocimiento el grado de certeza en la toma de decisiones aumenta y la incertidumbre disminuye, por lo que es más fácil seleccionar un curso de acción entre diferentes alternativas.

Otra similitud de percepciones la encontramos en el grado de responsabilidad que los empresarios y trabajadores tienen frente a la empresa, ya que gran parte de ellos creen que dicha responsabilidad es mayor que antes de haber realizado los cursos de capacitación, por lo cual se puede afirmar que el impacto de la capacitación ha sido positivo en esta variable. Lo mismo sucede en el caso del compromiso laboral, donde se percibe un efecto positivo de la capacitación, en otras palabras, empresarios y trabajadores poseen mayor grado de identificación con su trabajo, participan activamente él y consideran su desempeño importante para sí mismos y para la empresa.

Sin embargo, se aprecia que a diferencia de los trabajadores, los empresarios perciben en su mayoría que el grado de cooperación y colaboración se ha mantenido igual que antes de la capacitación, es decir, la capacitación no ha tenido gran impacto en el trabajo en equipo de los empresarios. Pero, por otro lado, la capacitación si ha tenido un impacto positivo en los trabajadores, al fomentarle trabajar con otra u otras personas para un mismo fin.

En suma, se puede sostener que la capacitación ha permitido mejorar las competencias basadas en la dimensión del *Saber Ser*, a excepción de la cooperación y colaboración, el cual parece no haber sido afectada por la capacitación para el caso de los empresarios.

Otras competencias relevantes dicen relación con la dimensión del *Desempeño*,



en la que se aprecian bastantes diferencias de percepciones entre empresarios y trabajadores. Es así que con respecto a la satisfacción laboral, los empresarios no perciben un impacto de la capacitación en sus empresas, debido a que creen que existe una escasa relación entre satisfacción laboral y capacitación, mientras que los trabajadores encuentran que su satisfacción laboral se ha incrementado luego de la capacitación fundamentalmente porque ayuda a tener conocimientos actualizados, el aporte hacia la empresa es mayor y existe más compañerismo. Esto último certifica la definición de satisfacción laboral, en el sentido que elementos conductuales como el compañerismo y mayor aporte hacia la empresa, hacen que exista una mayor aceptación en el grupo de trabajo y se logren altos niveles de satisfacción.

Un punto importante a comparar son las expectativas laborales que para el caso de la gran parte de los empresarios no se han cumplido producto de la capacitación recibida, debido a que para estos, las expectativas laborales no dependen de la capacitación, dependen del esfuerzo personal y la situación económica del país. En cambio, la mayoría de los trabajadores opina que sus expectativas laborales si se han cumplido después de la capacitación, ya que existe un aprendizaje continuo y una mayor seguridad al momento de tomar una decisión. De este modo, se podría afirmar que solamente los trabajadores han podido concretar sus previsiones laborales sobre el futuro y asimismo, solamente los trabajadores perciben que la capacitación ha tenido un impacto positivo en hacer realidad tales expectativas laborales. Las expectativas laborales, están muy ligadas a las expectativas personales, y éste caso no ha sido la excepción, los empresarios perciben de la misma forma que sus expectativas personales no se han cumplido producto de la capacitación, y en el caso de los trabajadores éstas si han sido cumplidas, lo cual puede asociarse con que en las MyPES toman sus decisiones relacionadas con capacitación basándose en la opinión de los trabajadores y los empresarios la otorgan como un premio al rendimiento o interés mostrados por estos.

A la vez, tanto empresarios como trabajadores afirman que su rendimiento laboral es mayor que antes de la capacitación, lo que conlleva a aumentar también el rendimiento de la empresa en términos de producción, logrando uno de los fines de la capacitación que es incrementar la productividad nacional.

Finalmente, a diferencia de los trabajadores, la capacitación no ha tenido mayor impacto en los empresarios en cuanto a las competencias basadas en la dimensión del *Desempeño*, a excepción del rendimiento laboral.

## 5. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación, se pueden destacar una serie de aspectos relevantes. Con respecto a las percepciones de los empresarios acerca del impacto de la capacitación en las MyPES del sector metalmecánico de la comuna de Valdivia, se puede afirmar que los empresarios perciben un impacto positivo en las variables del modelo utilizado correspondiente a las dimensiones del Saber, Saber Hacer y Saber Ser. Sin embargo, en la dimensión del Desempeño se puede observar que la capacitación ha tenido un escaso efecto en las variables satisfacción laboral, expectativas laborales y expectativas personales, ya que según los empresarios estas variables no han aumentado por la situación en que se encuentra el país, la falta de flujo de trabajo y la carencia de recursos para adquirir nuevas maquinarias.

En cuanto a las percepciones de los trabajadores acerca del impacto de la capacitación es sorprendente ver una percepción positiva en todas las variables del modelo planteado, por lo que se podría decir que la capacitación ha afectado favorablemente a la mayor parte de los trabajadores en cuanto a las competencias del Saber, Saber Hacer, Saber Ser y Desempeño, ya que ellos han podido lograr mayor eficiencia, rapidez, seguridad, mayor confianza, trabajo en equipo, experiencia, valoración del trabajo, fortalecimiento del autoestima, además de un basto incremento del conocimiento y desarrollo como persona íntegra.

Al elaborar un análisis comparativo entre las percepciones de los empresarios y trabajadores, se aprecia que existen similitudes acerca del impacto positivo de la capacitación en las MyPES con respecto a las variables del Saber, Saber Hacer y Saber Ser, del modelo de los Saberes. En contraste con las variables de la dimensión del Desempeño como satisfacción laboral, expectativas laborales y expectativas personales donde se encuentran percepciones totalmente distintas, debido a que los empresarios están preocupados especialmente del desarrollo de la empresa por medio de la adquisición de nuevas maquinarias y un mayor flujo de trabajo, por lo cual presentan expectativas más altas que los trabajadores.

Asimismo, existe un mayor interés por parte de los empresarios acerca del tema, lo cuál se reflejó en que ellos respondieron las preguntas en su totalidad, en cambio un 23,5% de los trabajadores no fundamentaron las preguntas abiertas del cuestionario, lo que podría haber sido por que estos no poseen una visión futurista acerca del tema, por lo tanto no perciben beneficios directos de esta investigación hacia ellos.

Finalmente, es importante destacar que en su mayoría tanto empresarios como trabajadores perciben que la capacitación les ha ayudado a incrementar sus conocimientos y a renovarlos constantemente, lo que responde a que las evaluaciones sean muy positivas en cuanto a las capacitaciones realizadas en términos de utilidad de estas para el funcionamiento de la empresa.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- Acosta, V. 1990. *De la responsabilidad médica*. Editorial Jurídica de Chile.
- Castillo, S. 2002. Organizaciones Inteligentes: una necesidad para las industrias modernas. *revista metal industria*. edición junio/julio 2002. Disponible en Internet: [http://www.asimet.cl/revista\\_metalindustria\\_titulares.htm](http://www.asimet.cl/revista_metalindustria_titulares.htm). (Accesado en: Diciembre 3, 2002).
- Castro, L., y D. Sánchez. 1982. *Evaluación de la capacitación a empresas*. Universidad de Chile.
- CGP Consultores, 2001. *Caracterización de las capacidades de capacitación vinculadas a la micro y pequeñas empresas*. Disponible en internet: <http://www.sence.cl/documentos/estudios/ResumenEstudioCGPCapacit.Doc> (Accesado en: Abril 15, 2002)
- Gonzalez, C. 1989. Código del trabajo chileno. Ley 18.620. Artículo 166. Editorial Jurídica de Chile.
- Consultores: Fundes Chile y Adimark, 1999. *Demandas de capacitación de micro y pequeñas empresas usuarias de la red pública de instrumentos de fomento productivo*. Disponible en internet: [http://www.sence.cl/estudios/centro\\_doc.htm](http://www.sence.cl/estudios/centro_doc.htm) (Accesado en: Abril 21, 2002)
- Diccionario de la lengua española, 2001. 22ª edición, Madrid, Disponible en Internet: <http://www.rae.es/>. (Accesado en: Septiembre 08, 2002).
- Diccionario General de la lengua Española. Disponible en internet: <http://www.diccionarios.com/cgi-bin/dgle.php?query=impacto> (Accesado en: Junio 1, 2002).
- Diccionario General de la lengua Española. Disponible en internet: <http://www.diccionarios.com/cgi-in/dgle.php?query=capacita%F3n> (Accesado en: Junio 1, 2002).
- Diccionario General de la lengua Española. Disponible en internet: <http://www.diccionarios.com/cgi-in/dgle.php?query=percep%F3n> (Accesado en: Junio 1, 2002).

- Fecci, E, Wenzel, A, Ilabel, G, Cárdenas, G, Sanhueza, H, Rojas, O y Ojeda, L. 2002. *Empleabilidad en los trabajadores de las MYPES*. Ponencia presentada en encuentro de Facultades de Ciencias Económicas.
- Jaramillo, A. 1998. *Efecto en la calidad de vida de los trabajadores que han experimentado el proceso de externalización en las empresas del sector forestal de la provincia de Valdivia*. Universidad Austral de Chile, Valdivia.
- Martínez, J.C. 2001. *La inflación en la economía de mercado, virtudes e inconvenientes*. Disponible en Internet: <http://www.eumed.net/coursecon/13/expectativas.htm>. (Accesado en: Septiembre 15, 2002).
- Moya, R. 1992. Construcción de un método situacional para la detección de necesidades de capacitación. Universidad Austral de Chile, Valdivia.
- PED, 2001. *Bases para un plan estratégico de desarrollo*. Ilustre municipalidad de Paysandú. Uruguay. Disponible en Internet: [http://paysandu.com/promocion\\_y\\_desarrollo/477.htm](http://paysandu.com/promocion_y_desarrollo/477.htm). (Accesado en: Septiembre 25, 2002).
- Ramírez, K. 1997. Evaluación diagnóstica de la industria metalmecánica en la provincia de Valdivia y sus perspectivas de desarrollo. Universidad Austral de Chile, Valdivia.
- Robbins, S.P. 1998. *Comportamiento organizacional*. Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml>. (Accesado en: Septiembre 08, 2002).
- Rodríguez, M. 1991. *Administración de la capacitación*. México. Mc Graw Hill.
- Werther, W.B., y K. Davis. 1988. *Administración de personal*. México. Mc Graw Hill. 2ª edición.
- Wilhelm, E. 1989. Diagnóstico preliminar sobre necesidades de capacitación laboral forestal para la provincia de Valdivia. Universidad Austral de Chile, Valdivia.

## 7. ANEXOS

### ANEXO 1

#### **CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME.**

#### **DIVISION 37 INDUSTRIAS METÁLICAS BASICAS**

- 371 Industrias básicas de hierro y acero.
- 372 Industrias básicas de metales no ferrosos.
- 3721 Industria básica del cobre.
- 3722 Industria Básica del aluminio.
- 3729 Industria básica de otros metales no ferrosos excepto cobre.

#### **DIVISION 38 FABRICACIÓN DE PRODUCTOS METÁLICOS, INDUSTRIA Y EQUIPOS.**

- 381 Fabricación e productos metálicos excepto maquinaria y equipo.
- 3811 Fabricación de cuchillos, herramientas, artículos de ferretería.
- 3812 Fabricación de muebles y accesorios metálicos.
- 3813 Fabricación de productos metálicos estructurales.
- 3814 Fabricación de envases, utensilios y artefactos del hogar.
- 3815 Fabricación de cables alambres no aislados y sus productos.
- 3819 Fabricación de productos metálicos n.e.p.\* excepto maquinaria y equipos.
- 382 Construcción de maquinaria excepto eléctrica .
- 3821 Construcción de motores y turbinas.
- 3822 Construcción de maquinaria y equipo agrícola.
- 3823 Construcción de maquinaria para metales y madera.
- 3824 Construcción de maquinaria y equipo especial industrial, excepto de la maquinaria para trabajar los metales y la madera.
- 3825 Construcción de maquinaria de oficina, calculo y contabilidad.

- 3826 Fabricación de maquinaria y equipos no especializados para la industria.
- 3827 Fabricación de armas.
- 3828 Fabricación de maquinaria y equipo para uso domestico y para industrias de servicios.
- 3829 Fabricación de piezas de maquinaria de uso general.
- 383 Construcción de maquinaria, aparatos y accesorios eléctricos.
- 3831 Construcción de maquinas y aparatos industriales eléctricos.
- 3822 Construcción de equipos y aparatos de radio, T.V. y comunicaciones.
- 3833 Construcción de aparatos y accesorios eléctricos del hogar.
- 3839 Construcción de aparatos y suministros eléctricos n.e.p.\*
- 384 Construcción de material de transporte.
- 3841 Construcciones de navales y reparaciones de barcos.
- 3842 Construcción de equipo ferroviario.
- 3843 Fabricación de vehículos automóviles.
- 3844 Fabricación de motocicletas y bicicletas
- 3845 Fabricación de aeronaves.
- 3849 Fabricación de material de transporte n.e.p.\*
- 385 Fabricación de equipo profesional y científico, instrumento de medida y control, n.e.p\*. y aparatos fotográficos.
- 3851 Fabricación de equipo profesional y científico e instrumentos de medida y control n.e.p\*.
- 3852 Fabricación de aparatos fotográficos e instrumentos de óptica.
- 3853 Fabricación de relojes.

n.e.p\* No especificado previamente.



## ANEXO 2

Universidad Austral de Chile  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Carrera de Ingeniería Comercial



## CUESTIONARIO

### **“ Impacto de la capacitación en las MYPES del sector metal-mecánico de la comuna de Valdivia: Percepción de empresarios y trabajadores“**

IDENTIFICACION: ( Marque con una X dentro de los recuadros).

1- Nombre de la empresa: .....

2- Empresario   
Trabajador

3- Educación:

Universitaria  
Téc. Prof.  
Educ. media  
Educ. Básica

Completa  
 Completa  
 Completa  
 Completa

Incompleta  
 Incompleta  
 Incompleta  
 Incompleta

4- Función que realiza dentro de la empresa:.....

### PREGUNTAS:

1. Usted cree que después de haber realizado los cursos de capacitación en los últimos cinco años, sus conocimientos en la tarea que desempeña son:

MUCHO MAYOR QUE ANTES	MAYOR QUE ANTES	IGUAL QUE ANTES	MENOR QUE ANTES	MUCHO MENOR QUE ANTES

2. Posterior a los cursos de capacitación en los últimos cinco años, el grado de error en sus operaciones y tareas que desempeña es:

MUCHO MAYOR QUE ANTES	MAYOR QUE ANTES	IGUAL QUE ANTES	MENOR QUE ANTES	MUCHO MENOR QUE ANTES

3. Después de realizada la capacitación en los últimos cinco años, el tiempo utilizado en la ejecución de sus tareas ha:

- Aumentado ( )
- Permanecido igual ( )
- Disminuido ( )

¿POR QUE?.....

4. ¿Usted cree que los cursos de capacitación recibidos en los últimos cinco años, han cambiado su grado de confianza en la toma de decisiones en la empresa?:

SI	NO

¿POR QUE?.....

5. Posterior a la realización de los cursos de capacitación en los últimos cinco años, ¿Como considera usted que es su grado de responsabilidad frente a la empresa?:

MUCHO MAYOR QUE ANTES	MAYOR QUE ANTES	IGUAL QUE ANTES	MENOR QUE ANTES	MUCHO MENOR QUE ANTES

6. Después de haber realizado los cursos de capacitación en los últimos cinco años, su compromiso con las actividades laborales que desempeña es:

MUCHO MAYOR QUE ANTES	MAYOR QUE ANTES	IGUAL QUE ANTES	MENOR QUE ANTES	MUCHO MENOR QUE ANTES

7. Después de realizado los cursos de capacitación en los últimos cinco años, sus relaciones con sus compañeros de trabajo en cuanto a colaboración y cooperación, es:

MUCHO MAYOR QUE ANTES	MAYOR QUE ANTES	IGUAL QUE ANTES	MENOR QUE ANTES	MUCHO MENOR QUE ANTES

8. ¿Usted cree que desde su participación en los cursos de capacitación en los últimos cinco años, su satisfacción laboral se ha incrementado?

- De Acuerdo        ( )  
 Indiferente        ( )  
 En desacuerdo    ( )

¿POR QUE?.....

9. ¿Sus expectativas laborales se han cumplido producto de la participación en los cursos de capacitación en los últimos cinco años?.

SI	NO

¿POR QUE?.....

10. ¿Sus expectativas personales se han cumplido producto de la participación en los cursos de capacitación en los últimos cinco años?

SI	NO

¿POR QUE?.....

11. Luego de realizado los cursos de capacitación en los últimos cinco años, su rendimiento en la empresa es:

MUCHO MAYOR QUE ANTES	MAYOR QUE ANTES	IGUAL QUE ANTES	MENOR QUE ANTES	MUCHO MENOR QUE ANTES

Alumnos responsables: Juan Millatureo Oyarzo  
Yerko Puentes Silva

Octubre de 2002

**ANEXO 3**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE EMPRESAS</b>
1	VIDRIOS Y ALUMINIOS TEC-ALUM
2	TORNERÍA RICARDO TRIVIÑOS
3	INGENIERIA AMOVAL LTDA.
4	FAMAQUIN
5	WALPER Y CIA.
6	MECANICA REBOLLEDO Y ROA
7	DICAR
8	TORNERÍA JUAN VILLANUEVA
9	TALLER MECANICO MELITON GONZALEZ
10	TALLER MECANICO ROLANDO TRIPAILAF
11	MILIVAL LTDA.