

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL IMPORTANCE OF SPECIALIZED TRAINING OF ADMINISTRATIVE STAFF IN THE DEVELOPMENT OF MANAGEMENT

Jannina Soto¹, Pilar Egas¹

¹Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Escuela de Administración secretarial, Av. de la Américas 70 frente al cuartel modelo, Guayaquil, Ecuador, Teléfono 2287-200 / Apartado postal 11-33.

Contacto: Janni_soto@hotmail.com, dra_pilaregas@hotmail.es

Resumen

El presente documento se integra al desarrollo investigativo con el que están comprometidas la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, y la Coordinación de Investigación Científica Tecnológica e Innovación. El proyecto que la Escuela de Administración Secretarial está desarrollando a través de su equipo de investigadoras se titula "Influencia de la capacitación especializada en el rendimiento de los empleados de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil". Éste tiene como objetivo analizar la influencia de la capacitación especializada en el rendimiento de los empleados de la ULVR.

Estamos ejecutando la primera fase del proyecto, es decir diseño y aplicación de encuestas al personal de la Universidad, a fin de realizar el respectivo diagnóstico de formación laboral del personal administrativo, y elaborar un programa de mejoramiento para la optimización administrativa, y proyectarnos hacia la creación de un Centro de Capacitación Continua. Destacamos la importancia que tiene la capacitación del Talento Humano para la institución y para el desarrollo socio-económico del país, razón por la cual la fortaleceremos en el área técnica, competencias de atención al usuario, procesos de desempeño administrativos y humanos para proyectar así, de mejor forma, la imagen institucional de manera interna y externa.

Palabras claves: Habilidades, destrezas, competencias, gestión, servicios, comercialización, producción, estrategia, tecnología, competitividad.

Abstract

This document integrates the investigative development with which the Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil and the Coordination of Scientific, Technological and Innovation Research are committed. The project that The Secretarial Management School is developing through its researcher's team is entitled "Influence of specialized training in the performance of the employees of the Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil". This aims to analyze the influence of specialized training in the performance of the ULVR's employees.

We are running the first phase of the project, i.e., the design and implementation of surveys to the staff of the University in order to perform the respective diagnostic of job training of the administrative staff, as well as developing a program of improving administrative performance, and project us towards the creation of a Centre of Continuous Training. We stress the importance of Human Resource training for the institution and for socio-economic development of the country, which is why we will strengthen them in technical areas, customer service skills, administrative and human performance processes to project in the best way, the corporate image internally and externally.

Keywords: Skills, competencies, management, services, marketing, production, strategy, technology, competitiveness.

Introducción

La explotación de la información como materia prima, y el conocimiento como recuerdo estratégico constituyen la base para el nuevo paradigma de desarrollo y competitividad (Capó, 2007).

El ser humano es un ser social por naturaleza y con este afán, ha desarrollado en forma permanente conocimientos, habilidades, destrezas y nuevas competencias, que le han permitido mejorar el uso de la tecnología, y por lo tanto mejorar su desempeño; surgiendo la necesidad de capacitarse.

Esta acción de mejoramiento constituiría un complemento de la educación formal y permitiría mejorar niveles de rendimiento en beneficio de la empresa.

La capacitación empresarial ha ido cambiando en el transcurso de los años y poco a poco se ha convertido en una necesidad que debe ser satisfecha como merece desde la gerencia. Se trata de diagnosticar las falencias más significativas y reconocer los aspectos que puedan dar lugar a la diferencia entre una capacitación exitosa y una que no logra impacto; es decir no cumple con sus objetivos. (Hernández, 2005).

Para que la capacitación especializada del personal administrativo de una empresa no sea un gasto sino una inversión, es menester considerar diferentes áreas de gestión en la planificación y organización dependiendo si

es una empresa de servicios, de comercialización o de producción, ya que los enfoques tendrán más repercusión en un aspecto u otro¹.

Pero si consideramos a la capacitación como una estrategia para proporcionar al personal de una empresa las habilidades que necesitan para mejorar sus desempeños laborales, ésta comprende cursos y seminarios de variada intensidad y programación, a fin de desarrollar nuevos procesos que generen valor agregado, y aportar así al desarrollo productivo de la empresa, según se refiere en el sitio web de la empresa Álvarez Puga y Asociados².

Un área importante de capacitación es la atención al usuario. La formación comercial es fundamental pues se asume el desarrollo de competencias claves como la parte humana de servicio al cliente, también merecen señalarse las capacitaciones administrativas tales como las financieras, seguridad, comunicación interna y externa, el desarrollo de habilidades en las herramientas tecnológicas de oficina, técnicas secretariales y contables, sin olvidar la gestión humana.

¹<http://jcvalda.wordpress.com/2012/07/26/la-capacitacion-como-protagonista-de-la-productividad-empresarial/>

² Empresa Álvarez Puga y Asociados. Disponible en el sitio:

<http://www.alvarezpuga.com.mx/component/k2/itemlist/user/50-%C3%A1lvarezpugayasociados?start=130>

Algunas empresas creen también necesario incluir en las capacitaciones especializadas a sus directivos y funcionarios en programas orientados al desarrollo de nuevas competencias, capaces de lograr la competitividad empresarial.

Informa Sutton (2001), que la Capacitación del Personal Administrativo de las Empresas en Argentina se asume como la actividad que ocasiona mucha inversión y esfuerzos, a pesar de lo importante de la capacitación para el progreso de la empresa; toma como retos el de alinear la política del área con la estrategia global de ésta, y cuando éstas se encuentran en crisis, deciden deshacerse de todos los proyectos relacionados con la capacitación de sus empleados/as; como cursos de atención al cliente y otros indispensables para alcanzar más rentabilidad justo cuando más lo necesitan; tanto es así que se escucha el refrán, "Cuándo las cosas se ponen mal lo primero en salir es la capacitación", pero lo que estamos logrando es empeorar el asunto, porque en este nuevo paradigma empresarial, la capacitación y el desarrollo son áreas clave (Aquino y col, 1997).

La evolución tecnológica y científica indiscutible en nuestra era, es una demostración del pensamiento humano fuerte y creativo, que permite consolidar el concepto del ser humano como origen y esencia de todo progreso empresarial, económico y social; en consecuencia el hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa, merecedor de todas las capacitaciones que servirán para el mejoramiento individual, grupal e institucional.

Las organizaciones deben desarrollar capacidades para: Construir y retener su propia historia, sistematizar sus experiencias, abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías, incorporar las apreciaciones de sus miembros, construir el "Sentido" de sus acciones. "El aprendizaje no es un momento

ni una técnica, es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión que ilumina la acción." (Gore, E.; 1998). Conceptualizar las organizaciones como ámbitos y sujetos de aprendizaje es una noción básica para la labor gerencial. No es otro el imperativo de construir organizaciones inteligentes³.

Investigaciones realizadas confirman la necesidad de promover capacitaciones específicas que impulsen el crecimiento económico y favorezcan la imagen positiva de la actividad empresarial, y así facilitar actitudes, habilidades y nuevos conocimientos que permitan mejores desempeños laborales.

En la Declaración Mundial sobre Educación Superior en el Siglo XXI, se afirma la necesidad de renovar y reforzar vínculos entre la enseñanza del tercer nivel y el mundo laboral, de aquí la trascendencia del proyecto de la Escuela de Administración Secretarial, cuyo desarrollo apunta hacia la creación de un Centro de Capacitación Continua al servicio de la comunidad empresarial local y nacional⁴.

La reflexión de "La verdad tenida hoy por segura, mañana puede dejar de serlo" cuyo pensador es José Jimeno Sacristán, es muy adecuada en el tema de la importancia de la capacitación de los seres humanos para el progreso de los pueblos y de manera especial de las empresas modernas⁵.

³Capacitación en Argentina (Revista Mercado, Argentina Revista en internet/ mayo de 2001 (Acceso septiembre de 2012); disponible en:

www.mercado.com.ar

⁴UNESCO DECLARACIÓN MUNDIAL SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL SIGLO XXI: VISIÓN Y ACCIÓN

http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm#declaracion

⁵Revista Mercado. ¿Cómo se manejan los recursos humanos en la Argentina?.

2001.http://www.mercado.com.ar/archivo_notas_revista.php?id=8&id_edicion=1002

Objetivo

Este ensayo propone analizar la importancia de la capacitación especializada del personal administrativo en el desarrollo de la gestión empresarial.

Método

Se utilizó información obtenida de las bases de datos en revistas indexadas (Scielo, Science Direct) acerca de capacitaciones empresariales, así como información directa de desarrollos empresariales de la ciudad de Guayaquil, la que fue sometida a un análisis cualitativo de la capacitación laboral – empresarial, desde el punto de vista de la demanda, la oferta y resultados obtenidos.

Resultados

En lo investigado se ha encontrado pocos datos estadísticos relacionados con el tema, por lo que no se incluye figuras o tablas que apoyen al análisis; sin embargo merece destacarse la labor desarrollada por el Instituto de Capacitación Empresarial de Caracas, Venezuela fundado con el propósito de dedicarse a capacitaciones en las áreas contable, administrativa e informática. Tiene un historial de más de 70.000 personas adiestradas en las mencionadas áreas, y su desempeño ha sido reconocido favorablemente en sus lugares de trabajo⁶.

En lo que se refiere a Ecuador se conoce que existe en el país varios centros e institutos de formación y capacitación empresarial, ligados a distintos requerimientos sociales, de carácter público y privado, amparados por cuatro grandes organizaciones que son: Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional (CNCF), Ministerio de Educación (ME), Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), y la Junta Nacional de Defensa del Artesano (JNDA).

Suman en total 4934 entes de capacitación distribuidos en todo el país, pero solo se conoce la oferta, no se cuenta con variadas acciones de seguimiento y/o resultados de mejores desempeños laborales, obtenidos luego de las capacitaciones recibidas. Además se cuenta con una población joven, ya que el 33% tiene menos de 15 años, y la población en edad laboral (entre 10 y 64 años), representa el 73% del total. El porcentaje de subempleados es alto, y el sistema de contratación ocasional dificulta el imponer la necesidad de adoptar una cultura de capacitación en pos del desarrollo empresarial (Vinueza, 2007).

Discusión

Las ofertas de capacitación empresarial son variadas, tanto a nivel nacional como internacional (Vinueza, 2007), pero no se han realizado verificaciones permanentes en cuanto a su eficacia y eficiencia, a fin de contar con los datos que permitan hacer análisis comparativos entre los programas de capacitación laboral propuestos y las necesidades empresariales.

Conclusiones

Teniendo como base la información recopilada, se concluye que la capacitación empresarial es uno de los componentes principales de la inversión de un país en cuanto al recurso humano, para fortalecer su desarrollo y proyectarlo hacia el incremento productivo. Además, de puntualizar que la capacitación empresarial es un complemento de la educación que posee el recurso humano.

Agradecimiento

La gratitud es la memoria del corazón, por eso, destacamos el apoyo de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, a los Doctores. Msc. Jorge Torres Prieto, Msc. María Dolores Cazorla, así como el personal de Coordinación de Investigación Científica, Tecnológica e Innovación. CICT&I, por el permanente apoyo para el desarrollo de esta actividad, y a

⁶Instituto de capacitación empresarial de Caracas. Venezuela. Disponible: <http://www.ice.com.ve/historia.asp>

la Dra. Patricia Manzano Santana, Candidata PhD por el permanente acompañamiento en nuestro camino hacia la ciencia investigativa.

Referencias

Capo-Vicedo J, La importancia de los clusters para la competitividad de las PYME en una economía global. Santiago, vol.33, n.98, 2007, pp. 119-133.

CEPAL - SERIE Estudios y perspectivas – Sede Subregional de la CEPAL, México, N° 49

Hernández Arias, A. Flexibilización y organización del trabajo. Revista de Ciencias Sociales [online]. 2005, vol.11, n.2 [citado 2012-10-04], pp. 256-276. Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1315-9518.

Méndez J. La capacitación como herramienta esencial de la estrategia emprendedora, Emprendedores y desarrollo económico (6), 2010; 24

Olaya D, El camino recorrido por América Latina en el desarrollo de indicadores para la medición de la sociedad de la información y la innovación tecnológica. Rev. iberoam. cienc. tecnol. soc. [online]. 2007, vol.3, n.9. pp. 153-185. ISSN 1850-0013.

Padilla R, Publicación de las Naciones Unidas, Revista 1, Mayo-2006, ISSN impreso 1680-8800, ISSN electrónico 1684-0364

Ramírez J, Agentes vinculadas a la formación y capacitación para el trabajo en América Latina y el Caribe, Análisis exploratorio de posiciones y expectativas. Marzo. 1999.

Sutton C. Capacitación del personal. Monografía Licenciada en administración de

empresas. Universidad de Belgrano. Buenos Aires, Argentina. 2001.

Vinueza A.. Sistema de información sobre capacitación laboral y formación profesional. Informe final. Observatorio Laboral Ecuatoriano. 2007. Disponible: <https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cach e:JnRf>