

CENTRO DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA

Jannina Soto Calle, Pilar Egas Sellán, Domingo Tapia

Escuela de Administración Secretarial. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Avenida de las Américas No. 70. Contacto: dra_pilaregas@hotmail.es; janni_soto@hotmail.com, dtapiaa@ulvr.edu.ec

RESUMEN

Siempre ha sido una preocupación para los empresarios la necesidad de actualizar y perfeccionar a su personal para lograr el éxito en sus organizaciones. Acorde con el desarrollo del proyecto titulado “Influencia de la capacitación especializada en el rendimiento de los empleados de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, y siendo nuestra preocupación el avance técnico previamente establecido, hemos diseñado y aplicado encuestas y entrevistas tanto al personal administrativo, autoridades y usuarios a fin de contar con un diagnóstico lo más cercano posible a la realidad identificada con el proyecto; resultados que nos han permitido comprobar la necesidad de capacitaciones en gestión administrativa, lo cual en futuro sería posible realizarlo a través de un centro piloto de educación continua de la universidad a fin de lograr eficiencia administrativa de su personal y de otras instituciones privadas y públicas y así capacitar profesionales que se enfrentan a un mundo competitivo, con estrategias que respondan creativamente a la realidad social del país y de un mundo en constante evolución.

Palabras claves: Capacitación, gestión, competitividad, creatividad, necesidades.

Introducción

Siempre ha sido un denominador común de los empresarios preocupados del éxito de sus negocios, el buscar soluciones en la capacitación de sus empleados, para que puedan ser efectivos y eficientes. En consecuencia, de esa gran necesidad hemos creído oportuno la propuesta de un centro piloto, para colaborar con el desarrollo socio-económico de las instituciones y del personal que en ellas trabajan; a través de la capacitación, desarrollando para ello, programas de formación, perfeccionamiento y actualización en el campo de la gestión administrativa. Se espera con el centro

piloto de gestión empresarial, fortalecer a nivel local y nacional por la oferta integral e innovadora de programas de capacitación para la administración positiva y calificación profesional.

Un estudio realizado en 2005 por las Naciones Unidas, los programas de capacitación en la región latinoamericana y del Caribe, considera claves para el éxito de los centros de capacitación los siguientes aspectos:

Un buen diagnóstico de las necesidades básicas de la empresa es un interesante punto de partida para el reconocimiento de potencialidades a desarrollar y de

obstáculos a superar para el mejoramiento de la productividad y la calidad en gestión administrativa

La formación de capacitadores es importante para multiplicar los resultados de la actualización y perfeccionamiento. Esos capacitadores deben ser líderes de doble vía, para dar y recibir testimonios tanto positivos como negativos de los empleados, que son un material muy valioso y real al momento de planificar una capacitación.

El lograr el objetivo de las capacitaciones depende de los formadores conocedores del tema, bien asesorados y motivadores.

Una de las tendencias generales dentro de la articulación de la formación profesional en Latinoamérica es el énfasis en mantener el protagonismo del Estado en la financiación y regulación de la formación profesional, privilegiando el apoyo a sectores estratégicos (Gallart, 1998).

Se considera a la formación profesional como parte de un proceso más amplio que incrementa la productividad y la competitividad de las empresas; en cuanto a los trabajadores, el acento se pone en aumentar las competencias de empleabilidad de aquellos que se encuentran en riesgo de desocupación prolongada y de los que no cuentan con los medios para adquirir en el mercado las competencias tecnológicas clave.

Lo demuestran casos como la industria gráfica de Chile que en 1997 seleccionaron los mejores técnicos para ejercer la función de capacitadores, después de formarlos como tales con suficientes conocimientos de la didáctica. Es decir, la formación por ellos recibida, muy práctica y sumamente exigente al mismo tiempo, se complementó con una

formación destinada a tener las habilidades y técnicas requeridas tanto para el dictado de clase, como para la elaboración de programas y planes de estudio (Labarca, 1997).

También es necesaria la formación de equipos de trabajo asesores de manera permanente y sistemática, para que existan pautas estables es las distintas capacitaciones y de manera especial para investigar el diagnóstico con las necesidades propias de la organización, que nos servirá de punto de partida para la programación de la capacitación.

En México, en 1998 se redefine en algunas empresas el rol del supervisor en la formación de aprendices, de tal modo que su función consiste en reclutar, controlar y orientar a los trabajadores para que después los más preparados se conviertan en tutores o capacitadores de la empresa (Labarca, 1998).

En la Planta de autos en Puebla se mantiene a los capataces, supervisores, gerentes a cargo del proceso productivo, pero extienden sus funciones pasando a asumir la responsabilidad de la formación e información de las personas a su cargo.

En otros casos, como en Brasil, en 1998 es el mismo supervisor quien después del período de adaptación del trabajador aplica un cuestionario que está estructurado en base a macro habilidades y macro responsabilidades. Estas experiencias resaltan la figura de un responsable en el aprendizaje desde una perspectiva pedagógica. Desde una visión organizacional se constituye en un traductor, que compatibiliza el uso de distintos códigos y símbolos, que pueden converger o divergir, efectúa la traducción al código común del lugar de trabajo. Son importantes las

certificaciones comprendidas como un proceso y no como un mero producto, implica un carácter evaluativo del accionar competitivo después de la capacitación. Permite observar los cambios significativos que mejoraron el rendimiento global que indicaba el diagnóstico de necesidades.

Si esto era preocupación de los empresarios antes, mayor razón ahora que no existe o están cerrando en las universidades, la carrera de secretariado, tan necesaria para que esos profesionales cuenten con las herramientas suficientes para ejercer sus funciones con acierto.

En consecuencia, es una propuesta adecuada la creación de un Centro de Capacitación Continua para Personal Administrativo de Empresas Públicas y Privadas, con el aval de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para ofertar una solución a las necesidades de los empleadores en sus diferentes organizaciones empresariales.

El objetivo de este trabajo es socializar y analizar los resultados del diagnóstico realizado en las dependencias administrativas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para optimizar el servicio que brindan a los usuarios de las mismas.

Materiales y Métodos

Mediante la revisión bibliográfica, se sigue algunas pautas de Alicea (2003) y la utilización de herramientas en la investigación de campo para obtener datos y demostrar la importante necesidad de crear un centro de capacitación. Para la investigación de campo se utilizaron como herramientas, las técnicas de la entrevista y la encuesta que se aplicó a usuarios, directivos y

personal administrativo de la ULVR de Guayaquil, tal como se aprecia en la Figura 1.



Figura 1. Estudiante del grupo de investigadoras del proyecto aplica la encuesta a una integrante del personal administrativo de ULVR-G.

La investigación bibliográfica es descriptiva, que según Rivas, trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones. Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. En la investigación se realiza un estudio descriptivo que permite poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor para darle solución al problema a través de información obtenida de la Institución.

Resultados

Del producto de la investigación de campo compartimos siete preguntas de las encuestas con su respectivo gráfico estadístico y análisis, que permiten comparar las respuestas entre autoridades, administrativos y usuarios en torno a marcadas necesidades de capacitación, la de optimizar el servicio que brindan las dependencias administrativas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, y la necesidad de contar con

un *Manual de Funciones* tendientes a fortalecer la gestión institucional.

Desarrollo de la Encuesta

El 56% de las autoridades indican que la capacitación es insuficiente ya que se debería investigar sus falencias y capacitarlos en base a ellas. Direccional, sobre sus responsabilidades y tareas en el departamento y así poder lograr un mayor rendimiento laboral (Figura 2).



Figura 2. Encuesta a directivos, pregunta #1

La misma pregunta se realizó a los empleados, quienes solicitan que se les capacite para poder perfeccionar sus conocimientos ya que siempre se presentan cambios y es necesario estar al día en ellos porque este mundo es muy competitivo (Figura 3).



Figura 3. Encuesta al Personal Administrativo, pregunta #1

Los usuarios, en un 58% indican que se debe capacitar al personal para recibir un mejor servicio al cliente externo e interno, de esa manera se logrará mejorar la atención al usuario, logrando mayor bienestar para la institución (Figura 4).

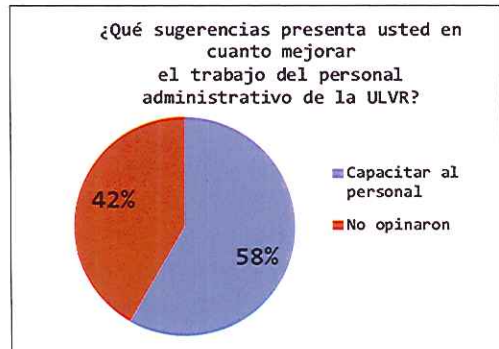


Figura 4. Encuesta a los Usuarios, pregunta #1

Los directivos indicaron que el servicio que proporciona el departamento es satisfactorio, tratan en todo momento de cumplir con los requerimientos a ellos solicitados (Figura 5).

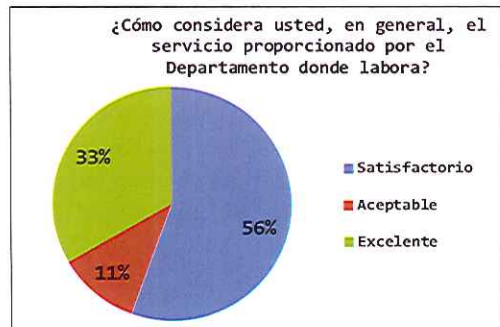


Figura 5. Encuesta a los Directivos, pregunta #2

El servicio que proporciona a los empleados el departamento al que pertenecen es satisfactorio, el personal trata en todo momento de cumplir con los requerimientos a ellos solicitados (Figura 6).



Figura 6. Encuesta al Personal Administrativo, pregunta #2

El 46% de los usuarios indica que el servicio proporcionado por los departamentos es aceptable, aunque también un 25% indican que es deficiente y se debería buscar la raíz del problema (Figura 7).

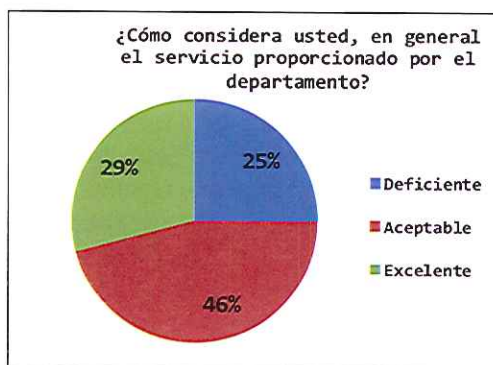


Figura 7. Encuesta para los Usuarios, pregunta #2

El 70% de los empleados Administrativos encuestados indica que no existe el documento formal, es decir el manual de funciones, necesario para contar con una estructura organizacional (organigrama) y con la descripción de las funciones de todos los puestos de la institución (Figura 8).

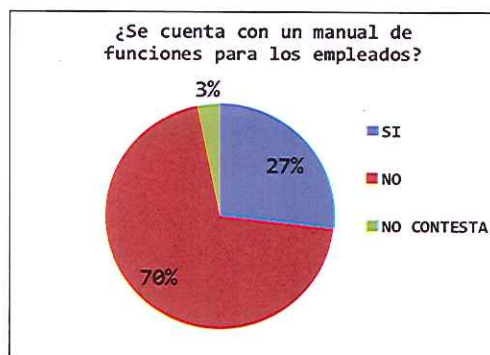


Figura 8. Encuesta al Personal Administrativo, pregunta #3

Discusión

El ser humano es un ser sociable por naturaleza, y en este afán, en forma permanente ha desarrollado habilidades, destrezas y nuevas competencias que le permiten mejorar su desempeño, surgiendo así la necesidad de capacitarse en los diferentes roles a desempeñar. Aún más, en los actuales momentos donde se presentan cambios vertiginosos y la nueva sociedad del conocimiento nos impulsa hacia mejores desempeños.

El Centro de capacitación que se creará en la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil, será el responsable del desarrollo y programas académicos de gestión empresarial enfocados a las áreas de mayor demanda, que permitirán preparar y capacitar a los directivos y empleados de las empresas privadas y públicas.

Se pretende contar con una modalidad pedagógica que destierre formas obsoletas de enseñanza, dando paso al aprendizaje práctico y participativo con estrategias que respondan creativamente a la realidad social del país y de un mundo en constante evolución, brindando a los participantes las herramientas más actualizadas para un mejor

desenvolvimiento en el área en que laboran. Se lo puede lograr mediante una excelente programación de capacitación considerando el diagnóstico de las necesidades de la institución.

Los seminarios, cursos, talleres, serán dictados por destacados expositores con experiencia docente y profesional.

El crecimiento y mejoramiento constante del quehacer empresarial requiere de profesionales especializados en distintas áreas, que son contratados para transmitir su pericia, identificar, investigar y recomendar acerca de las prácticas empresariales actuales y cómo mejorarlas.

Las preguntas escogidas prueban que tanto las autoridades, como administradores y usuarios son conscientes de la necesidad de la capacitación, qué mejor de un centro piloto de educación continua en gestión empresarial bajo el respaldo de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y sus autoridades. El centro estará a cargo de un Director Ejecutivo designado por el Rector de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Para la toma de decisiones, definición de políticas, emisión de disposiciones y canalización de recursos, el Director Ejecutivo puede contar en cualquier momento, con la asesoría de consejos de capacitación existentes

Las Unidades de Capacitación del Sector Público y privado serán los organismos de enlace y de coordinación entre las instituciones cubiertas por el CENTRO, y se encargarán de ejecutar las políticas, estrategias y disposiciones que emanen de este, así como de retroalimentarlo en las

diversas áreas y acciones que lleve a cabo.

Para los fines anteriores, el centro cuenta con la Dirección Ejecutiva, que emite las políticas y estrategias para el desarrollo del potencial humano en el sector público y privado y el proceso de coordinación control de capacitación, que se encarga del control de calidad para el reconocimiento de la capacitación que recibirían los servidores públicos y privados dentro del Subsistema de Capacitación y el cumplimiento de normas básicas para el registro de la capacitación fuera del subsistema.

Conclusiones

Los resultados de las encuestas aplicadas a las autoridades, al personal administrativo y usuarios de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil presentan la necesidad de la capacitación, eso demuestra lo importante de lograr la creación de un centro de capacitación flexible que trabaje en red con las unidades de capacitación, y que cuente con procesos computarizados y simplificados.

Para el éxito del Centro de Capacitación propuesto, es necesario suscribir convenios y alianzas con universidades, instituciones estatales y empresas públicas y privadas, dinamizadoras de la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos.

Se recomienda contar con profesionales capaces de afrontar las necesidades y exigencias de calidad y competitividad en los campos de la investigación y andrología –laboral

Se sugiere impulsar las buenas prácticas de valores en todas las instituciones del régimen público y privado y diseñar,

planificar y desarrollar un programa de mejoramiento continuo, tanto de actualización como de perfeccionamiento a nivel de gestión empresarial de calidad en busca de la excelencia.

Referencias

Alicea, B.E. 2003. Módulo Instruccional-Comunicación empresarial (ejecutiva). Universidad de Puerto Rico. Centro de Competencias de la Comunicación. Humacao.

Gallart, M.A. 1998. La articulación entre el sector público y la empresa privada en la formación profesional de América Latina. Proyecto "Formación Técnica y Profesional en América Latina". CEPAL, GTZ. Santiago, Chile.

Labarca, G (1997). Formación de recursos humanos en la industria gráfica chilena, Santiago de Chile, Proyecto Conjunto CEPAL-GTZ "Políticas para mejorar la calidad, eficiencia y la relevancia del entrenamiento profesional en América Latina y el Caribe"(FRG/96/S38).

Labarca, G (1998). Formación para el trabajo en industrias mexicanas, Santiago de Chile, Proyecto Conjunto CEPAL-GTZ "Políticas para mejorar la calidad, eficiencia y la relevancia del entrenamiento profesional en América Latina y el Caribe"(FRG/96/S38).