

## ¡CAPACITAR! ¿PARA QUÉ?

*Domingo Tapia Avilés, Jannina Soto Calle*

*Escuela de Administración Secretarial. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Laica  
Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Av. de las Américas. Apartado postal 11-33. Guayaquil-  
Ecuador  
defrentaviles@hotmail.com, janni\_soto@hotmail.com*

**Artículo recibido:** septiembre, 2013      **aceptado:** noviembre, 2013

**Resumen:** Según el Diccionario de la Real Academia Española capacitar es “Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”, por tanto, lo que persigue el proyecto Influencia de la capacitación especializada en el rendimiento de los empleados de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, es brindar a los miembros del personal que labora en ella, y en otras instituciones y empresas, las aptitudes y habilidades que lo vuelvan competentes en el desempeño de sus funciones. Con este fin, se busca implementar un Centro piloto de capacitación continua que tendrá como objetivo elaborar un Programa de mejoramiento permanente para la optimización administrativa de la ULVR de Guayaquil. La sociedad del conocimiento y la responsabilidad social de la Universidad, así lo imponen.

**Palabras clave:** Capacitación, universidad, empresa, personas.

### Introducción

En el mundo actual, la llamada Sociedad del Conocimiento impone, perentoriamente, la capacitación de toda persona que ejerce una acción, como un recurso para su desempeño eficiente y eficaz que se refleja en un mejor producto. En el Ecuador, esa preparación acerca a lo planteado en la Matriz Productiva que el país necesita cambiar para poder competir internacionalmente. Esta circunstancia específica del quehacer educativo y productivo ha hecho que se escoja este tema para un proyecto de investigación que tiene como fortaleza la necesidad imperiosa de cambios en la manera de preparar al profesional, al empleado, al servidor de una institución, una empresa, etc., para un mejor desempeño en las actividades que debe

realizar. En esto radica, entonces, la importancia de este proyecto.

Existe ya mucha literatura sobre este tema: universidades, empresarios, permanentemente hacen publicaciones al respecto. *Estudio realizado en 2005 por las Naciones Unidas, los programas de capacitación en la región latinoamericana y del Caribe.* Este trabajo difiere en que se trata de crear un centro de capacitación continua para los empleados administrativos de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, con tendencia a que se convierta en un centro de capacitación para toda institución o empresa que requiera de estos servicios para su personal, a nivel local y nacional. La actividad docente deberá realizarse con una metodología innovadora y con

utilización de las TIPS, a partir de un diagnóstico y de los requerimientos de la institución o empresa.

Para este trabajo de investigación se ha planteado la siguiente hipótesis: “Si se realiza una capacitación orientada a las actividades del personal administrativo de la ULVR, aumentará el rendimiento en sus actividades laborales, con lo que se obtendrá una mejor gestión administrativa y organizacional, por lo tanto, los usuarios internos y externos tendrán un mayor grado de satisfacción por los servicios recibidos”.

La propuesta incluye la elaboración de un manual de funciones y perfiles profesionales de los jefes departamentales y personal de apoyo, indicando los distintos contenidos programados considerando los asistentes a la capacitación y la necesidad de los distintos departamentos.

### **Materiales y Métodos**

Para cumplir con la investigación y la recolección de información se realizó una revisión bibliográfica y la utilización de técnicas como la entrevista y la encuesta, que se aplicó tanto a directivos, miembros del personal administrativo y usuarios de la ULVR de Guayaquil.

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 de los autores para darle solución al problema a través de información obtenida de la Institución (Soto Calle, 2013).

### ***Desarrollo de la encuesta***

Para la realización de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a los involucrados que comprendieron la trascendencia del proyecto y lo consideraron una necesidad.

### ***Recolección de la información***

#### ***Encuesta a los directivos***

Encuesta a directivos: El 56% de los directivos indica que la capacitación es insuficiente ya que se debería investigar sus falencias y capacitarlos en base a ellas. Direccionar, sobre sus responsabilidades y tareas en el departamento y así poder lograr un mayor rendimiento laboral; el 22% considera satisfactoria la capacitación; el 11% considera que la capacitación es excelente y, el 11% opina que no se proporciona capacitación.

Encuesta a directivos: El 56 % de los directivos indicó que el servicio que proporciona el departamento es satisfactorio; tratan en todo momento de cumplir con los requerimientos a ellos solicitados; el 11% considera que el servicio proporcionado es aceptable; y, el 33% lo considera excelente.

#### ***Encuesta al personal administrativo***

Encuesta al personal administrativo: El 42% de los empleados considera que la capacitación es satisfactoria, pero solicitan que se los capacite más 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; el 27% contestó que es insuficiente; el 12% que es excelente; el 1% no contestó; y, el 18% considera que no se proporciona.

Encuesta al personal administrativo: El 57% consideró que el servicio que proporcionan es satisfactorio; el 29% que es excelente; el 1% no contestó; y, el 13% contestó que es aceptable.

Encuesta al personal administrativo: El 70% indica que no existe un 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; el 3% no contestó; y, el 27% que sí existe el manual.

Encuesta a los usuarios: El 58% de los usuarios contestó 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; el 42% no opinó.

Encuesta a los usuarios: El 46% de los usuarios contestó que el servicio proporcionado es aceptable; el 29% que es excelente; y, el 25% que es deficiente y se debería buscar la raíz del problema.

## **Resultados**

Luego de aplicar la encuesta a todo los involucrados pertenecientes a la ULVR de Guayaquil y con el análisis correspondiente se pudo comparar las respuestas entre directivos, 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 tendiente a fortalecer la gestión institucional. Es por eso que este proyecto tiene como fin:

“Mejorar el ambiente laboral, organizacional y el cumplimiento de objetivos en los departamentos de la ULVR.”; y, como objetivo general: “Analizar la Influencia de la capacitación especializada en el rendimiento de los empleados de la ULVR”.

Esta actividad teórico-práctica tiende a mejorar el desempeño laboral de los miembros del personal administrativo de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para una mejor atención a sus usuarios, y en lo posterior, a mejorar el desempeño de los empleados de toda institución o empresa que requiera capacitación.

Entonces, en relación con la capacitación debe tenerse en cuenta, según piensan Xie Qian, Zhou Li y Yizhou Zhou, Modelo de formación y desarrollo a implementar en las universidades, 2008, lo siguiente:

*“1. La participación total: Identificación de las necesidades específicas de capacitación, la identificación de las alternativas para satisfacer las necesidades específicas de entrenamiento precisadas por cada trabajador y su jefe inmediato.*

*2. La rentabilidad: Lo gastado para entrenamiento y desarrollo debe producir mejoras en el desempeño individual, calidad, productividad y servicios que representen más que lo erogado.*

*3. La instrumentación: En los programas de capacitación se deben impartir cursos efectivos de entrenamiento, validados por su utilidad y entrenar a instructores*

*competentes para optimizar tiempo, costos y resultados de la capacitación*

*La organización que mejor formado tenga su personal, se adaptará más fácil a los cambios tecnológicos, económicos, políticos y sociales, podrá expandirse mejor en el mercado y mostrar un producto distinto y mejor acabado, sin grandes inversiones de capital”.*

Con estas consideraciones debe entenderse que la capacitación beneficia a las personas como entes humanos y naturales, y que ese beneficio, de hecho, alcanza a la organización pues:

- *Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones.*
- *Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.*
- *Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.*
- *Sube el nivel de satisfacción con el puesto.*
- *Permite el logro de metas individuales.*
- *Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.*

Además, produce beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas y adopción de políticas, ya que:

- *Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.*
- *Ayuda en la orientación de nuevos empleados.*
- *Proporciona información sobre disposiciones oficiales.*
- *Hace viables las políticas de la organización.*
- *Alienta la cohesión de grupos.*
- *Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.*
- *Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.*

También beneficia a las organizaciones, pues:

- *Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.*
- *Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.*
- *Eleva la moral de la fuerza de trabajo.*
- *Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.*
- *Crea mejor imagen.*
- *Mejora la relación jefes – subordinados.*
- *Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.*
- *Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.*
- *Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.*
- *Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.*
- *Incrementa la productividad y calidad del trabajo.*
- *Ayuda a mantener bajos los costos.*
- *Elimina los costos de recurrir a consultores externos.”* Xie Qian. et. Modelo de formación y desarrollo a implementar en las universidades.



**Figura 1.** Ejemplo de las sesiones del trabajo

En la figura 1 se puede ver la sesión de trabajo para evaluar los avances del Proyecto y planificar las actividades para la Segunda Feria Científica. En la gráfica, el Lcdo. Domingo Tapia Avilés, Director del Proyecto; la MSc. Dra. Jannina Soto de Orejuela, Directora subrogante; y, las estudiantes investigadoras que apoyan el

proyecto. El trabajo del investigador es arduo y permanente.

### **Conclusión**

Existen diversidad de formas y programas de capacitación empresarial, a la que asisten personal de varios niveles ejecutivos, pero no siempre se cubren las expectativas ni objetivos previstos para actuar en nuevos escenarios y en contextos diferentes, tanto de parte de los interesados o en determinados casos, por debilidades de lo ofertado, por lo que la repercusión positiva que beneficie a la empresa o institución no siempre se da.

En esta institución de educación superior, el Departamento de Talento Humano se ha preocupado de proporcionar capacitaciones variadas al personal de los diferentes departamentos y oficinas, pero, realizado el diagnóstico, se observó que en personal administrativo en general persiste la necesidad de capacitación puntual acorde a sus desempeños, así como de contar con el respectivo Manual de funciones.

Por lo que la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil a través de la Coordinación de Investigación Científica, Tecnológica e Innovación, y particularmente del Proyecto Influencia de la capacitación especializada en el rendimiento de los empleados de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, consciente de que la capacitación es un importante factor de desarrollo institucional y empresarial, y de que ha sido una constante preocupación mejorar el ambiente laboral, organizacional así como el cumplimiento con excelencia de los objetivos previstos en los diferentes departamentos, creará un Centro Piloto de Capacitación continua empresarial a

fin de contar con este recurso prioritariamente a nivel interno y en lo posterior trascender a otras empresas o instituciones que requieran este servicio. Por lo que contar con personal bien preparado en lo técnico y alineado en lo actitudinal, es parte clave del éxito de las empresas (Levy, 2012).

Aquí es donde debe comenzar a intervenir la capacitación empresarial, a través del diseño de planes de capacitación adecuados y pertinentes no solo como herramienta de desarrollo de los empleados que necesitan calificación profesional o técnica, así como identificarse totalmente con la empresa o institución donde presta sus servicios, sino como inversión para que las personas puedan acompañar el futuro de la compañía, debiendo implementarse además herramientas de medición de resultados de la capacitación, a fin de tener la seguridad de que esta acción capacitadora, fue acertada y brinda resultados satisfactorios e integrales a la empresa que los promueva.

### **Referencias**

- Boschetti, L. 2011. La empresa escuela. Blog Padres y Maestros. <http://padresymaestros.alcoholinformate.org.mx/article.cfm?ArticleID=523&catinterna=5>. Acceso: Septiembre 1, 2013.
- Formanchuk, A. 2011. Claves para comunicar a los empleados un plan de capacitación. <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/claves-para-comunicar-a-los-empleados-un-plan-de-capacitacion/>. Acceso: Septiembre 1, 2013.
- González, V. 2000. La profesionalidad del docente universitario desde una perspectiva humanista de la educación. Universidad de la Habana. Ponencia presentada en el I Congreso Iberoamericano de Formación de Profesores, Universidad Federal de Santa María, Río Grande del Sur, Brasil.

<http://www.oei.es/valores2/gonzalezmaura.htm>. Acceso: Septiembre 2, 2013.

Levy, V. 2012. Definir necesidades de capacitación de las empresas. *Gestión y Capital Humano*.  
<http://gestionycapitalhumano.blogspot.com/2012/01/definir-necesidades-de-capacitacion-de.html>. Acceso: Septiembre 2, 2013.

Soto Calle, J., Egas Satillán, P. y Tapia D. 2013. Centro de Capacitación para el personal administrativo en la empresa. *Yachana*. Vol. 2 (1). 225-231.

Vázquez, U. La importancia de la capacitación laboral.  
<http://www.paratodohayfans.com/blog/la-importancia-de-la-capacitacion-laboral/>. Acceso: Septiembre 2, 2013.

Xie Qian, Zhou Li y Yi Zhou Zhou. 2008. Desarrollo a implementar en las universidades.  
[https://www.google.com.ec/?gws\\_rd=cr&ei=GQyUqDVBK7gsATj7IK4Cg#q=Xie+Qian%2C+Zhou+Li+y+Yizhou+Zhou%2C+Desarrollo+a+implementar+en+las+universidades%2C+2008](https://www.google.com.ec/?gws_rd=cr&ei=GQyUqDVBK7gsATj7IK4Cg#q=Xie+Qian%2C+Zhou+Li+y+Yizhou+Zhou%2C+Desarrollo+a+implementar+en+las+universidades%2C+2008). Acceso: Septiembre 6, 2013.