

LA CAPACITACIÓN EN EL CONTEXTO NACIONAL

Rubén Molina Martínez¹

Glafira Vázquez Olarra²

RESUMEN.

En las últimas décadas, ha sido evidente el interés de algunos administradores o empresarios en brindar capacitación a sus empleados, con el objetivo de convertirlos en mejores personas y no solamente para “especializarlos en su función”, como se consideraba durante la Revolución Industrial.

La capacitación considera que la persona tiene diferentes tipos de necesidades, quien además de buscar un ingreso económico mayor por realizar determinado tipo de trabajo, le resulta importante tener un desarrollo integral, donde aplique sus capacidades intelectuales y creativas, sus habilidades de interacción con otras personas, ya sea en la empresa o en otros escenarios.

Las micro, pequeñas y medianas empresas, quienes representan el 99% de empresas en el país, realizan grandes esfuerzos en capacitar a sus empleados para que sean mejores seres humanos y mejores colaboradores.

Es importante reconocer que este tipo de empresas cuyo capital económico es escaso y en ocasiones insuficiente para pagar los honorarios de una Institución capacitadora, se esfuerzan en destinar una parte de sus ingresos hacia la impartición de cursos o talleres en beneficio del personal y de la misma organización.

Palabras clave: Capacitación, desarrollo, empleados, micro, pequeñas y medianas empresas.

¹ Profesor – Investigador en el Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. E – mail: ruben.molinam@gmail.com

² Estudiante del Doctorado en Ciencias en Negocios Internacionales del Investigaciones Económicas y Empresariales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. E – mail: glafyv@yahoo.com

ABSTRACT.

In recent decades it's been clear that some business men and administrators' interest have is on improving their employee's skills in order to help them better themselves and not only to make them achieve a specialization in their basic functions as it was done during the Industrial Revolution.

The process of training suggests that a person has 3 different types of needs, those who consider important having an integral development of their intellectual and creative faculties, their people skills within the company or in another scenario, besides trying to get a higher income by performing a certain job.

The micro, small and medium companies represent 99% of the companies in the country, and they are making big efforts to train their employees as better human beings and better collaborators.

It is important to acknowledge that this kind of companies' economic capital is scarce and most of the times insufficient to pay the fees of a training institution, still they make an effort to use a part of their income towards the training of their employees with a variety of workshops and courses meant to benefit their employees and the company itself.

Key words: Development, employee, micro, small and medium enterprises, training.

Clasificación JEL: M5, M53, O, O15.

INTRODUCCIÓN.

Cuando las organizaciones privadas representan el eje de la economía de un país, es un imperativo brindar apoyo y asesoría en la correcta administración de la misma.

Ante el entorno globalizado en que se encuentran las empresas, en el cual los cambios son radicales y no siempre previsibles, se presentan una cadena de efectos que las organizaciones deben enfrentar y adaptarse a ellos, esto indica que las compañías mantienen un nivel de dinamismo permanente y han dejado de ser entidades estáticas.

Se ha migrado de la era industrial hacia la era de la información, las operaciones fabriles que requerían la fuerza laboral han sido sustituidas por las computadoras, el trabajo dejó de ser físico, ahora las empresas requieren de trabajo intelectual y creativo.

La especialización de los trabajadores, sostenida por Taylor y Fayol durante la época industrial ha cambiado hacia el desarrollo de la multifuncionalidad, polivalencia o de multihabilidades en los empleados, en quienes es importante el desempeño efectivo de diversas tareas con altos índices de calidad y competitividad.

Enfrentar estos cambios tiene un profundo grado de dificultad, siendo que las organizaciones y sus integrantes, no están habituados a enfrentarse a los cambios repentinos, a la demanda de los clientes y a los altos niveles de exigencia del entorno, por lo tanto, las empresas necesitan preparar a los empleados para adaptarse y enfrentar la inestabilidad de forma grupal y no individual, además de comenzar a desarrollar habilidades múltiples que permitan a los empleados atender las demandas del medio.

Esto también implica que los empleados sean autónomos y cuenten con el facultamiento apropiado para que dejen de ser seguidores de reglas, personas obedientes y pasivas, por el contrario, se conviertan en personas propositivas, autónomas, creativas, tomadoras de decisiones e identificadas con los valores organizacionales.

Frente a estas demandas del entorno, es necesario reflexionar si al personal aún debe nombrarse como fuerza laboral, trabajadores, subordinados o recursos humanos, como se ha hecho tradicionalmente, sino nombrarlo capital humano o colaboradores, ya que integran una parte vital dentro de la organización, aquellos quienes dirigen su esfuerzo conjunto hacia el logro de los objetivos personales y de la empresa.

Además, el término recurso humano ya no es representativo de la época actual, los trabajadores, son PERSONAS y no un bien o propiedad del que pueda disponer la organización.

Dentro de los objetivos de la empresa y de los colaboradores, se encuentran la generación y mantenimiento de las fuentes de empleo, cuidado del medio ambiente, mantener un clima laboral adecuado que propicie el desarrollo del personal y el mejoramiento de las relaciones internas entre jefes y trabajadores.

Para lograr estos objetivos, la capacitación toma un papel fundamental en la sensibilización de los integrantes de la organización, además de apoyarse en el Desarrollo Organizacional como estrategia para facilitar el proceso de adaptación al cambio.

La dinámica de cambio y de desarrollo de los trabajadores, se presenta de distintas formas en las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) del país y, al representar el 99% de estas empresas en el país, es imprescindible dirigir esfuerzos para potencializarlas, mismos que debieran realizarse por el Estado, las Universidades, organismos independientes y cámaras empresariales.

En este sentido, los organismos y las instituciones pueden apoyar con asesorías, financiamientos, capacitación y adiestramiento a las mipymes con el objetivo de fortalecerlas y enfrentar los vertiginosos cambios.

La capacitación y desarrollo ayuda a los miembros de la organización a tener los conocimientos y habilidades que se requieren para realizar trabajo de manera eficiente, asumir nuevas responsabilidades y adaptarse al contexto de inestabilidad.

De aplicarse adecuadamente los programas de apoyo a las mipymes que ayuden a fortalecerlas y posicionarse en el mercado, además de la participación efectiva del capital humano capacitado, estas empresas podrán contribuir en la solución de los principales problemas económicos de México.

DESARROLLO.

Como resultado de los cambios empresariales en términos de innovación, mercados, administración, cultura y filosofía, las organizaciones han emigrado del modelo tradicional hacia el desarrollo del talento de las personas, entendiéndose el talento, como la capacidad de aprender y desempeñar una ocupación o una serie de actividades.

Hasta hace algunos años, para la empresa era importante vigilar los puestos de trabajo, la especialización del trabajador, la simplificación del trabajo, el control de las tareas y del empleado.

Durante algunos años las escuelas de la administración científica, el humano y nuevo humano relacionismo, el desarrollo organizacional, los modelos motivacionales, la reingeniería, entre otras, propusieron algunas formas de entrenamiento o adiestramiento del personal, es innegable que la formación del personal se vio impactada por la serie de cambios y nuevos enfoques de administración que hicieron necesaria su actualización.

En un nuevo contexto, las empresas han dejado de considerar a los empleados como trabajadores, obreros o recurso humano y están conscientes de que las personas que les prestan sus servicios son colaboradores de las tareas diarias, que también tienen objetivos personales y pueden ser conjugados con los objetivos estratégicos organizacionales.

Actualmente, los puestos de trabajo se han enriquecido y diversificado para desarrollar en el colaborador mayores habilidades, incrementar el conocimiento y formar empleados polivalentes, porque el contexto empresarial exige personas con diferentes conocimientos, destrezas, adaptables y comprometidos. Los puestos no pueden ser rígidos porque el entorno demanda eficacia, dinamismo y flexibilidad.

Las empresas enfocan sus esfuerzos en la satisfacción del cliente y saben que para lograr esto, los empleados representan una parte fundamental, ya que al mantenerse en contacto directo o indirecto con él, conoce sus necesidades, atiende sus demandas, malestares o propuestas y, por lo tanto, el desarrollo de una actitud de servicio al cliente es imprescindible en el momento actual

De las misma forma, la integración de equipos de trabajo es necesaria en la conformación de esa nueva filosofía empresarial, situación que no es sencilla de manejar y desarrollar, por el hecho de ser una cultura con bajo nivel de cooperación, sino dirigida hacia el trabajo individual.

Provocar el estímulo- respuesta en los colaboradores para el logro de metas, ha dejado de ser una práctica común, el impulso de los miembros de la empresa se genera al involucrarse en los proyectos de la empresa y alcanzar diferentes metas constantemente. Las personas participan en su propio aprendizaje, son propositivas, creativas y conjugan sus principios con los valores de la organización.

Los colaboradores laboran en la empresa no solo por la retribución económica sino porque el trabajo tiene una implicación en su desarrollo personal, en el crecimiento profesional, en sus relaciones con el entorno social-familiar y mejora sus condiciones de vida.

En este tenor, los programas de capacitación dentro de la empresa juegan un papel crucial, al apoyar al empleado en el incremento de sus destrezas, en el conocimiento de sus tareas y procesos, y sobre todo, para la mejora de ellos mismos a través de cursos, talleres, seminarios, donde se estimule y refuerce la calidad integral de las personas, de su trabajo y de la propia empresa.

Las características, habilidades y aptitudes que el contexto empresarial y competitivo demanda de los colaboradores, pueden ser logradas mediante una estrategia de capacitación acorde a las necesidades de la empresa.

Un plan integral de capacitación ligado al plan estratégico de la organización, logrará una mayor participación del trabajador, si éste observa que se consideran sus necesidades y objetivos, entonces identificará o tratará de enlazarlos con las metas de la empresa. Hacia el interior de la organización, el clima laboral resultará modificado y con el respaldo de la capacitación se incrementarán los niveles de productividad.

Sabemos que en las grandes empresas cuentan con planes anuales de capacitación y sus colaboradores constantemente se encuentran en talleres, cursos, seminarios de actualización; ahora bien, es importante resaltar que en las micro, pequeñas y medianas empresas también se imparte capacitación, los empresarios realizan grandes esfuerzos en este sentido y destinan una

parte de su presupuesto hacia este rubro, con el objetivo de que sus colaboradores sean mejores personas y su aprendizaje se refleje en el trabajo y sea sinónimo de calidad y competitividad.

En México, las organizaciones se tipifican como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Clasificación de las empresas por número de trabajadores

Sector/Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro empresa	0-10	0-10	0-10
Pequeña empresa	11-50	11-30	11-50
Mediana empresa	51-250	31-100	51-100
Gran empresa	251 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

Fuente: Secretaría de Economía. Ley para el Desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa. México, 2002.

La participación por sector de las micro, pequeñas y medianas empresas (**mipyme's**) en el país, se indica a continuación:

Tabla 2.
Definición del sector mipymes en México

Tamaño	Sector			Total
	Industria	Comercio	Servicios	
Micro empresa	94.2	94.9	97.5	95.7
Pequeña empresa	3.7	4.0	1.6	3.1
Mediana empresa	1.7	0.9	0.5	0.9
Gran empresa	0.4	0.2	0.4	0.3
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: INEGI, Censos económicos 2004. Pagina web www.inegi.gob.mx

Siendo México un país donde las mipyme's representan el 99% del total de empresas y constituyen un sector estratégico para el desarrollo en términos de empleo y crecimiento económico, que contribuyen con más del 40% del Producto Interno Bruto (**PIB**) y generan el 64 % de los empleos, es imperante orientar los esfuerzos hacia estos sectores para lograr la productividad, competitividad y permanencia de las empresas en el mercado.

Según datos de la Secretaría de Economía se establecen anualmente 200,000 nuevas empresas, de las cuales 10% tienen posibilidades de desarrollarse en la economía formal, 25% escasas posibilidades de desarrollo

y generan recursos de sobrevivencia y el 65% desaparecen antes de cumplir dos años de operaciones.

El 66% del porcentaje de empresas que desaparecen, fue debido a la falta de capacitación adecuada y oportuna y el 34% restante, por otras razones.³

Estos porcentajes reflejan la importancia de aplicar programas de capacitación en las empresas y las consecuencias desfavorables de no utilizarlos, al grado de cerrar la empresa, debido a la carencia de conocimientos, habilidades o actitudes necesarias en los empleados de la empresa, que ayuden en el cumplimiento de metas, diseño de estrategias y adaptación al medio.

Estas competencias se desarrollan a través de las estrategias de capacitación aplicadas tanto a las necesidades particulares de las empresas como a las necesidades del entorno.

Las mipyme's tienen características y necesidades específicas, ante ello, el Estado y la Federación han implementado durante algunos años, diversas políticas de promoción y programas de apoyo para el crecimiento y consolidación de las organizaciones, como se observa en los siguientes datos:

Tabla 3.
Clasificación de los programas por tipo de apoyo

Tipo de programa	Número
Apoyos y estímulos fiscales	24
Apoyo a las actividades exclusivas de las dependencias y entidades	22
Sistemas de información	1
Servicios de Orientación y Concertación Interinstitucional	12
Capacitación, Asistencia Técnica y Consultoría Empresarial	28
Créditos, Capital de Riesgo y Subsidios	14
Créditos y Servicios Financieros que Otorga la Banca de Desarrollo	25
Desarrollo Regional y Encadenamiento Productivo	8
TOTAL	134

Fuente: Secretaría de Economía. Documento informativo sobre las pequeñas y medianas empresas en México. www.cipi.gob.mx/html/...%5CPol_Apoyo_Pymes_Mex.PDF

Atendiendo al 66% de empresas que desaparecen por falta de capacitación, se tiene que existen 28 programas federales y estatales que apoyan a las empresas en este sentido, entre los que se encuentran, por mencionar algunos: Secretaría de Economía: Red de Centros Regionales para la Competitividad Empresarial (**RED-CETRO-CRECE**); Comité Nacional de

³ Secretaría de Economía. Documento informativo sobre las pequeñas y medianas empresas en México. www.cipi.gob.mx/html/...%5CPol_Apoyo_Pymes_Mex.PDF

Innovación y Modernización Tecnológica (**COMPITE**); Secretaría del Trabajo y Previsión Social: Programa de Apoyo a la Capacitación; Nacional Financiera (**NAFIN**): Capacitación y asistencia técnica.

Los programas de apoyo a la capacitación deben orientarse hacia ese fortalecimiento de las competencias necesarias de las personas, quienes al interior de la organización desarrollan y atienden al mercado en el que la organización se encuentra.

Otra realidad de las mipyme's es que algunas de ellas no tienen acceso a servicios de consultoría por los altos costos que ésta representa con respecto a sus ingresos. Sin embargo, las mipyme's son las que requieren en mayor grado, los servicios de asesoría y que, por su tamaño, pueden adaptarse a las propuestas de mejora de los consultores. No obstante, los empresarios reconocen la importancia de la capacitación e invierten un porcentaje de sus ingresos en este rubro, apoyándose en los programas federales y estatales ya señalados.

Tradicionalmente, se ha ofrecido apoyo económico a las mipyme's a pesar de que los créditos no son accesibles para estas empresas, por su parte, el Gobierno ha diversificado el tipo y número de apoyos, ante la carencia de demanda que tienen estos programas. Las empresas evitan utilizarlos por las altas tasas de interés y prefieren impedir el endeudamiento de la empresa.

Desafortunadamente, son insuficientes estas acciones del Gobierno Federal y Estatal para estimular el desarrollo de las mipyme's, dada la enorme cantidad de empresas, dentro de las cuales, las micro empresas integran tan sólo el 95.7% del total.

Si se comparan los programas vigentes, en cuanto a sus acciones, asignación de recursos, cobertura, número de proyectos aprobados, asesorías u otros indicadores que se consideren, éstos resultan escasos con relación al universo empresarial de México.

Se ha descuidado la elaboración de diagnósticos que identifiquen sectores económicos y regiones donde la capacitación de los trabajadores tiene mayor efecto en su productividad y competitividad. No se han logrado identificar las empresas, sectores económicos o regiones donde la capacitación es más necesaria o reporta mayores beneficios.

Las mipyme's también se enfrentan al avance tecnológico, la globalización, la competencia mundial, los efectos de los tratados comerciales, la desaceleración económica y, de manera necesaria, deben adaptarse a este cúmulo de cambios y convertirse en organizaciones dinámicas, desarrolladoras de personas facultadas, autónomas, con habilidades en la toma de decisiones, flexibles y con una visión holística, que les permita evitar -en la medida de lo posible- la desaparición, cierre o venta de la empresa.

Las mipymes requieren de personas profesionales, comprometidas, atentas a descubrir y poner en práctica diferentes formas de administrar, para promover el desarrollo social e integral de la empresa.

De igual forma, se requiere que los dirigentes de estas empresas sean conscientes de que la capacitación es una inversión y que los resultados se observarán a corto, mediano y largo plazo, una vez que los colaboradores transfieran su aprendizaje y habilidades en el puesto, con la interrelación de los empleados y su desarrollo en el ámbito social o familiar.

La capacitación es uno de los instrumentos más importantes de la administración del cambio organizacional y su propósito central es mejorar el rendimiento actual y futuro de los colaboradores, mediante la superación de los conocimientos básicos, el perfeccionamiento de las habilidades específicas y la adecuación de las actitudes de las personas.

Los programas de capacitación no son exclusivos para los colaboradores que laboran en la empresa, sino que se destinan también para los empleados de nuevo ingreso. La formación prepara a la persona en el desempeño de las tareas para las que ha sido contratado, si éste no recibe capacitación, aprenderá siguiendo el método de prueba y error, lo que provoca que se desaproveche dinero, materiales y tiempo. Factores cruciales en las empresas de cualquier tamaño donde se trata de evitar al máximo los desperdicios.

Ante los constantes cambios de mercado, tecnología, equipos y procedimientos en el ambiente de los negocios, se requiere una capacitación continua para actualizar el conocimiento y los procesos del personal, o bien para sensibilizar y generar compromiso entre los participantes para dirigirlos hacia el cambio con firmeza y responsabilidad.

Las empresas en México deben buscar mecanismos que les garanticen resultados de éxito, en el entorno dinámico, en donde el uso de la capacitación permita transformar, actualizar y perdurar la cultura de trabajo y competitividad.

La capacitación es un proceso que debe incrementar la productividad y competitividad de los empleados y la empresa, con el fin de mejorar su bienestar, que es un imperativo de la política de desarrollo económico y social.

CONCLUSIONES.

Las micro, pequeñas y medianas empresas representan el motor económico del país, sus colaboradores participan a diario en el cumplimiento de metas

y objetivos que permiten mantener los niveles de eficiencia, calidad y atención a las demandas del mercado, además de mantener su competitividad en el entorno local y nacional.

Ante ello, resulta necesario que tanto el Estado como los empresarios y administradores de las organizaciones, sean conscientes de la trascendencia de la capacitación en la empresa, es urgente que se diseñen planes y programas de capacitación articulados con el plan estratégico de la empresa, los cuales desarrollen las competencias en el personal que coadyuven en el crecimiento de la empresa y del colaborador, quien representa el eje dinámico y central de la organización.

La capacitación enfrenta continuos retos en el entorno globalizado y cambiante, ahora no sólo debe enseñar o adiestrar a los colaboradores en la forma de desempeñar sus puestos actuales y desarrollar habilidades, sino debe ayudar a construir el conocimiento, modificar actitudes, fortalecer valores, es decir, enfocarse en competencias laborales.

La capacitación requiere ser integral, ya que el impacto que tiene no se refleja solamente en el espacio laboral, sino en la parte personal, familiar y social de los colaboradores de la empresa, de tal manera que estén preparados para asumir nuevos retos y responsabilidades en cualquier ámbito.

Conciérne a la administración central o al área de personal de las mipyme's, identificar las necesidades de capacitación de la empresa, con el fin de que ésta se convierta en el elemento básico de crecimiento interno.

De acuerdo con la Secretaría de Economía, un alto porcentaje de empresas cierran por falta de capacitación en sus primeros años, es preciso que en la empresa se elaboren planes y programas de capacitación bien estructurados y no solamente se enfoquen a los planes de ventas, de mercadotecnia o a los presupuestos de costos y pronósticos de producción.

La desatención que se ha presentado al proceso de capacitación, representa una de las debilidades de las mipymes, las cuales tendrán que atender este aspecto para ayudar en su fortalecimiento.

Es deseable que los programas federales y estatales de apoyo a la mipyme's, brinden seguimiento a los planes de capacitación, cursos impartidos o asesorías recibidas, ya que los resultados de estas intervenciones no son observables en el corto plazo y requiere una evaluación permanente, en la cual se atienda verdaderamente el sostenimiento de las empresas y el desarrollo del personal.

La capacitación está directamente relacionada con el incremento de conocimientos y destrezas de las personas y el aumento en la calidad del empleo, la mayor parte de las empresas demandan personas con ciertas características en términos de competencias laborales y, en caso de carecer de ellas, la formación contribuye a desarrollar o fortalecerlas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Gasalla, José María. *La nueva dirección de personas*. México, SICCO. 2001. Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. “Censos económicos 2004”. México, 2004.
- Jones, Gareth y Jennifer M. George. *Administración contemporánea*. México, Mc Graw Hill, 2003.
- Reza Trosino, Jesús Carlos. *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. México, Panorama, 2006.
- Sánchez Barajas, Genaro. *Perspectiva de las micro y pequeña empresas como factores del desarrollo económico de México*. México, CEDEN, 2007.
- Secretaría de Economía. “Ley para el Desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa”. México, 2002.
- Secretaría de Economía. “Documento informativo sobre las pequeñas y medianas empresas en México”. www.cipi.gob.mx/html/...%5CPol_Apoyo_Pymes_Mex.PDF. Consultado el martes 22 de Enero de 2008 10:51:29 a.m.