

# 38

## LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

### THE IMPORTANCE OF TRAINING IN THE PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

Diego Mauricio Bonilla Jurado<sup>1</sup>

E-mail: [administracion@bhconsultores.com](mailto:administracion@bhconsultores.com)

Reina María Macero Méndez<sup>2</sup>

E-mail: [reinna\\_macero@yahoo.es](mailto:reinna_macero@yahoo.es)

Eugenio Rafael Mora Zambrano<sup>3</sup>

E-mail: [geniomora@hotmail.com](mailto:geniomora@hotmail.com)

<sup>1</sup> BH Consultores. República del Ecuador.

<sup>2</sup> Universidad de Cuenca. República del Ecuador.

<sup>3</sup> Instituto Tecnológico Superior Japón. República del Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, sexta edición)

Bonilla Jurado, D. M., Macero Méndez, R. M., & Mora Zambrano, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Revista Conrado*, 14(63), 268-273. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

#### RESUMEN

Los planes de capacitación tienen una importancia significativa en la gestión administrativa del personal administrativo y trabajadores, este efecto se mide en relación a los conocimientos que el personal administrativo y trabajadores adquieren en la medida que demandan capacitación y asisten a los cursos que se imparten. La inadecuada capacitación al personal administrativo y trabajadores de los colaboradores de las distintas dependencias y trabajadores de la Universidad Técnica de Ambato, al estar desorientados y con conocimientos de sus actividades desactualizadas, determinan la aparición aspectos perjudiciales al clima laboral (conflictos interpersonales, estrés, improductividad) que juegan un papel negativo al momento del normal desarrollo de sus actividades tanto genéricas como específicas. El desconocimiento de las actividades a realizarse en el puesto de trabajo es producto de una deficiente capacitación e ineficiente inducción al puesto de trabajo por parte del personal calificado y encargado de dicha actividad. La información que se presenta como población en este estudio es todo el personal administrativo y trabajadores de la Universidad Técnica de Ambato, que son a los que van dirigidos los cursos.

#### Palabras clave:

Gestión de la educación, formación y desarrollo de personal, capacitación, rendimiento, talento humano.

#### ABSTRACT

Training plans have a significant importance in the administrative management of administrative staff and workers, this effect is measured in relation to the knowledge that administrative staff and workers acquire as they demand training and attend courses that are taught. The inadequate training of administrative staff and workers of the employees of the different agencies and workers of the Technical University of Ambato, being disoriented and with knowledge of their outdated activities, determine the appearance of harmful aspects to the work environment (interpersonal conflicts, stress, unproductiveness) that play a negative role at the time of the normal development of their activities, both generic and specific. The ignorance of the activities to be carried out in the workplace is the result of poor training and inefficient induction to the job by qualified personnel in charge of such activity. The information presented as a population in this study is all the administrative staff and workers of the Technical University of Ambato, who are the ones to whom the courses are directed.

#### Keywords:

Training, management of education, training and development of personnel, training, performance, human talent.

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Técnica de Ambato (UTA) por medio de los diferentes planes de capacitación determinados sigue siendo insuficiente, desencadenando efectos negativos a largo plazo que en principio ya son visibles, afectando así de forma directa al desempeño tanto en coordinación como en funcionalidad de las diferentes unidades administrativas, y por consiguiente al prestigio de la universidad. Un deficiente diagnóstico de necesidades de capacitación por parte del departamento encargado es un factor predominante que influye directamente en los procesos de gestión administrativa de los colaboradores al dejar entrever el desinterés del cual se sienten y son objeto, además el deficiente control interno de funciones en las diferentes áreas administrativas desencadena malestar, demora en los tramites, incumplimiento de tareas, conflictos del rol que desembocan en un deficiente desempeño y en muchos de los casos el retraso en la gestión del área. Sin embargo, no todo el personal podría asistir, los cursos tienen una restricción por tema, por cupo y por presupuesto, lo que delimita esa población que parece potencial a una muestra de estudio. el recurso destinado por parte de la universidad, con este objetivo de incrementar o bien mejorar sus conocimientos en un área en específico.

Un mayor esfuerzo en capacitación mejora la gestión administrativa y con ello la eficiencia del personal en la institución.

Se estableció basándonos en la teoría que en la medida en que la organización invierte recursos para que se ofrezca la capacitación en esa medida los conocimientos adquiridos favorece una mejor gestión en su ámbito de trabajo del individuo que toma la capacitación. Las capacitaciones que se ofrecen en la *Universidad Técnica de Ambato* son diversos, es decir no sólo abordan problemáticas técnicas que el trabajador puede mejorar para desempeñar sus labores de forma más eficiente sino que se diversifican para encontrar en el trabajador una formación integral, es así como se imparten cursos más técnicos como la Legislación Laboral, Redacción que favorecen el desempeño del trabajador, como también cursos que le sirven para una formación más integral como persona tales como Liderazgo y la Programación Neurolingüística.

La capacitación que se brinda en la UTA a su vez depende de los recursos que esta destina. Anualmente se realiza una planeación que proyecta cursos a impartir y que permite diferenciar el monto y la modalidad de los cursos, así como el estimado de cupo y posibles asistentes por área.

## DESARROLLO

La formación del trabajador contribuye a que éste realice sus actividades de forma más eficiente, por lo que el conocimiento institucionalizado (educación formal) y el conocimiento certificado por instancias profesionalizantes o de capacitación contribuye a incrementar la productividad laboral. En este sentido, una mayor formación por parte del trabajador se encuentra incentivada debido a que en sí misma una mayor educación encierra la promesa de una mejora salarial en términos laborales (Becker, 1983).

Frente a estas premisas de la teoría económica, los precursores del enfoque de Capital Humano visualizan a la educación y a la capacitación como un factor que explica la relación salarial entre trabajadores y empleadores (Carnoy, 1995). Para sus exponentes, los recursos que se destinan a incrementar y mejorar los conocimientos del trabajador se visualizan como una inversión en capital humano. En la medida en que estos conocimientos sean adquiridos por el trabajador y aplicados en su área de trabajo, en esa medida la retribución económica que percibe posibilita que esta inversión realizada tenga un mayor retorno (Thurow, 1978).

La importancia de la formación del recurso humano se encuentra ligada a las mejoras en eficiencia que estos experimentan en sus áreas de trabajo, un mayor y mejor conocimiento de calidad les permite desempeñar mejor sus labores, abrir la posibilidad de movilidad dentro de la organización, ocupar áreas de trabajo de mayor responsabilidad y de mejor retribución económica. Un nivel de ingresos más elevado le brinda al trabajador una mayor satisfacción y un mejor bienestar de vida a nivel personal y familiar. Es por ello que el trabajador se empeña en adquirir conocimientos en la escuela y al interior de la organización donde labore, es decir, avanzar en los grados académicos y capacitarse.

La educación y capacitación que el individuo posee se suma a los factores determinantes de los puestos de trabajo y de la remuneración que percibe como, por ejemplo, el género, la edad, etc.

La crítica al trabajo realizado por los exponentes del capital humano y que proviene del enfoque neoclásico de la teoría económica, lo expone adecuadamente Llamas Huitrón en la siguiente cita:

*“La evolución de la teoría del capital humano y las críticas sobre la información limitada de oportunidades educativas; sobre las diferentes habilidades educativas entre personas; sobre las diferentes oportunidades educativas aun si tienen idénticas habilidades; sobre si la educación*

*desarrolla otros atributos individuales además de los productivos, etc. han impulsado a los economistas neoclásicos a desarrollar nuevos modelos para explicar la relación entre educación y mercado de trabajo, tales como el modelo que postula que la educación actúa como señal de la productividad de los trabajadores y el modelo de competencia por los puestos de trabajo”.* (Llamas, 1989, p. 20)

La teoría del capital humano se ha venido diversificando hasta llegar a considerar no sólo al individuo como parte fundamental de la generación de producto y creador de valor en las empresas y a nivel organizacional, sino que también ha tratado considerar otros factores económicos, sociales, políticos, etc., que explican las diferencias salariales entre los trabajadores. A nivel agregado, la teoría del capital humano incluye en su análisis al mercado laboral, considerando que la formalidad o informalidad de las actividades productivas que el individuo lleva a cabo se encuentra relacionada con sus características y con las de su empleador. Por ejemplo, estar en una empresa formal empleado bajo un régimen de seguridad social o en un negocio informal con ninguna garantía de ley, está estrechamente relacionado con las características del individuo en términos de género, nivel de estudios, edad, experiencia laboral, nivel de adiestramiento, etc.

Sin lugar a duda los individuos a lo largo de su vida laboral suelen tener un acercamiento al mercado laboral tanto formal como al mercado laboral informal y encuentran diferencias significativas. Por ejemplo, es común encontrar que, en el mercado formal de trabajo, en organizaciones establecidas en el marco de la legalidad, el empleo exige un nivel educativo y de conocimiento más profesional y sofisticado, que demanda habilidades y destrezas a nivel ejecutivo, caracterizado con ingresos laborales mayores, con un apego a la tecnología mayor y donde la gestión del recurso humano privilegia mejores condiciones laborales, estabilidad y seguridad social, entre otras. En este ambiente de empleo formal los trabajadores suelen organizarse, estar bajo la protección de un sindicato que vele por sus derechos laborales, prevalece la equidad y las oportunidades de movilidad en los puestos de trabajo suelen ser transparentes y premiar los méritos educativos, en capacitación y de experiencia laboral.

Difícilmente un trabajador que opte en invertir en capital humano y que actualice sus conocimientos en favor de su formación opta por emplearse en el mercado informal, en todo caso, podemos pensar que la inversión en capital humano y en capacitación te acerca más al mercado formal de empleo y te vuelve más competitivo. Una persona que invierte en su formación desea no sólo mejorar sus condiciones laborales sino en términos de ingreso y de bienestar, particularmente si éste es un jefe de familia,

en este caso las personas demandan puestos de trabajo con mayor estabilidad y que les ofrezcan en el mediano plazo estabilidad y crecimiento en el empleo. En contraposición, el trabajador informal suele caracterizarse y optar por posiciones laborales menos especializadas y que demandan niveles educativos iniciales y básicos.

Los trabajadores en una organización, es decir los trabajadores formales, por tanto, valoran su posición en la medida en que la valoración de sus puestos de trabajo considera su formación y capacitación continua. Las organizaciones están interesadas en ofrecer esta formación educativa continua, en mantener actualizados sus conocimientos en la medida en que la organización va experimentando cambios y adaptándose al mundo que la envuelve. Los trabajadores se ven incentivados en la medida en que buscan contribuir a la organización y crecer con ésta. Prefieren estabilidad y una baja rotación que les permita realizar planes de largo plazo para ellos y su familia, por lo que constantemente buscan recursos al interior de la organización que les brinde una mayor seguridad económica y laboral. Un trabajador educado y capacitado puede por tanto aspirar a una movilidad no solo organizacional sino también social, sus niveles de ingresos, su estatus y su nivel de bienestar mejoran en el largo plazo.

El trabajador a lo largo del tiempo va adquiriendo características personales, laborales, educativas, etc., que le van abriendo la posibilidad de posicionarse en un puesto de trabajo formal y otras características que lo determinan a la informalidad, la ilegalidad, a bajos niveles de productividad y escasa protección a sus derechos laborales y en muchos de los casos a la violación de derechos humanos básicos. Es en esta dirección en la que se enmarca la investigación de Rojo (2005). El autor plantea dos escenarios de mercado laboral viendo al mercado de trabajo desde una perspectiva dual, es decir, un mercado formal y otro informal.

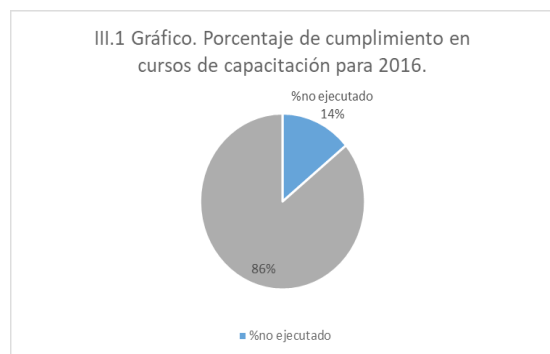
La investigación responde a dos preguntas fundamentales, cuál es la probabilidad de que un trabajador ocupado se encuentre en el sector formal de la economía en la Ciudad de México, y si estar en el sector formal le rinde más al trabajador en comparación a emplearse en el sector informal. Partiendo de un *modelo logit* y de la función *semi-logarítmica* de ingresos y utilizando la Encuesta Nacional de Empleo Urbano, Rojo encuentra evidencia de que el mayor porcentaje de personas con niveles educativos superiores a la básica se encuentra en el sector formal de la economía. También, Rojo encuentra que es el sector formal el que concentra a las empresas de gran tamaño y que encontrarse en el sector formal supone un

mayor apego al cumplimiento de la jornada laboral en términos de horas trabajadas.

En términos de ingreso promedio, en el sector formal fueron superiores al sector complementario, así como también los porcentajes en experiencia laboral.

### Resultados

De acuerdo con la información disponible de los cursos que se llevaron a cabo en 2016, se sabe que se planearon 30 cursos y que de forma eficaz se implementaron 26 de estos. Del total de planes de capacitación sólo se tuvo un alcance del 86%, dejando fuera o en calidad de cursos no-ejecutados el 14%.



A continuación, se presenta la estadística descriptiva de los cursos que de manera eficaz tuvieron efecto en la UTA.

Estadística descriptiva de cursos de capacitación efectuados en 2016

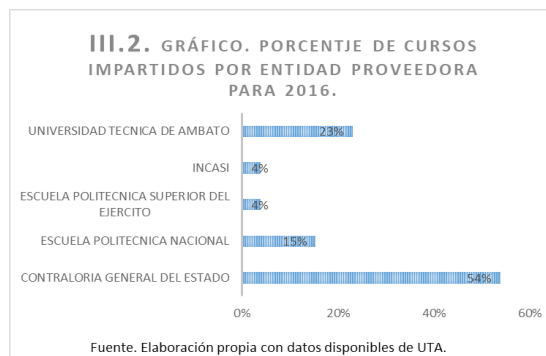
Media	33.42307692
Error típico	10.17873697
Mediana	16.5
Moda	25
Desviación estándar	51.90157846
Varianza de la muestra	2693.773846
Curtosis	12.3674562
Coefficiente de asimetría	3.254018063
Rango	249
Mínimo	1
Máximo	250
Suma	869
Cuenta	26

**Fuente:** Elaboración propia

A los 26 cursos que se impartieron lograron asistir un total de 870 personas. Como se puede observar en la Tabla 1, en promedio asistieron un total de 33 personas por curso.

Esta estadística nos dice muy poco debido que los datos son dispersos, es decir, el mínimo de asistentes llega a ser 1 y en otros cursos tenemos una cantidad de asistentes que tiene como máximo 250 y es por ello que el rango nos da de 249. Frete a este escenario, se considera, por estadística, que un dato menos sesgado nos lo da la mediana que nos dice que a los cursos asistían cerca de 17 personas, sin embargo, la moda de estos cursos, es decir, la cifra de asistentes que con mayor frecuencia se presentaba era la cantidad de 25 personas por curso.

Para la impartición de curso, algunas entidades proveen dicha capacitación para los trabajadores de la UTA. En el siguiente gráfico muestra las entidades proveedoras. Del total de los 26 cursos que se impartieron, el 54% de los mismos fueron provistos por la Contraloría General del Estado. Las entidades que menos cursos impartieron en este periodo fueron INCASI y La Escuela Politécnica Superior del Ejército, cada una con un porcentaje del 4% del total de cursos impartidos.



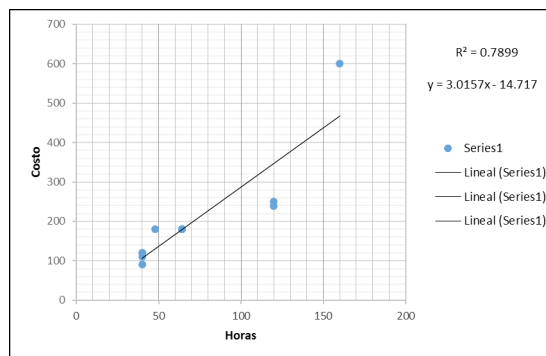
De la oferta de cursos que se le brinda a los trabajadores, no a todos ellos asisten, ya sea por la disponibilidad del trabajador, debido a que estos se imparten y destinan tiempo que bien puedan desgastar o desviar las actividades cotidianas que realizan, o bien por la temática que consideren no son de su interés.

Nº	TEMATICA	#	H	\$
1	HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS PARA LA AUDITORÍA – BÁSICO	21	24	0
2	LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	1	24	0
3	CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES EN EL SECTOR PÚBLICO	17	24	0
4	CONTROL EN EL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	12	40	0
5	HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS PARA LA AUDITORÍA INTERMEDIO	58	32	0

6	ÉTICA PUBLICA	30	24	0
7	AUDITORIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	19	40	0
8	CONTROL CONTABLE GUBERNAMENTAL	13	40	0
9	ORIENTACIÓN AL SERVICIO	25	40	0
10	CONTROL DE GESTIÓN PÚBLICA	49	40	0
11	CONTROL EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS	16	40	0
12	CONTROL EN LA GESTIÓN VEHICULAR EN EL SECTOR PÚBLICO	5	16	0
13	CONTROL INTERNO (COSO)	12	24	0
14	CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	24	0
15	QUIPUX	110	40	110
16	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	25	120	250
17	PLANIFICACION FINANCIERA	6	64	180
18	PLANIFICACION ESTRATEGICA	4	64	180
19	GERENCIA DEL SERVICIO	5	48	180
20	TECNICAS DE NEGOCIACION	2	64	180
21	ADMINISTRACION POR PROCESOS	6	160	600
22	OFICCE 365	250	40	120
23	INVESTIGACION DE MERCADO	5	64	180
24	GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA	25	120	239
25	SANITACION Y LIMPIEZA PARA AUXILIAR DE SERVICIOS	72	40	120
26	DOCUMENTACION Y ARCHIVO	78	40	90
<b>TOTAL PARTICIPANTES</b>		<b>869</b>		

La mayor parte de estos cursos han sido ofrecidos los años anteriores, el bajo flujo de asistencia puede estar influenciado por la repetitividad y la monotonía al momento de ofrecer los cursos, tal vez un factor de desmotivación que influye en que el personal administrativo y trabajadores no asista es el que la temática del curso es la misma, cosa que se puede cambiar simplemente al ofertar un curso con diferentes títulos.

Los costos de los cursos guardan una relación estadística con las horas de capacitación que se le brindan al personal administrativo y trabajadores de la UTA. A continuación se presenta el gráfico de dispersión correlacionando la variable horas curso y costo.



Esta relación se expresa en el gráfico de dispersión que nos arroja una R (cuadrada) del 0.78, es decir, el comportamiento de las horas impartidas se explica en un 78% por el costo que representa el curso de capacitación. En promedio, para los cursos que implicaron un recurso destinado por la UTA, las horas impartidas fueron de 72 promedio, por su parte, el costo promedio por curso fue de 202.4 dólares, mientras que el costo por hora promedio de curso fue de 2.81 dólares.

## CONCLUSIONES

Muchos de estos cursos ya han sido impartidos, por lo que también el bajo flujo de asistencia puede estar influenciado por los factores antes señalado.

Si ordenamos los cursos de mayor asistencia (por encima de la moda) impartidos en 2016, asombra que el de mayor asistencia esté relacionado con el uso software (250 personas registradas), lo que posiblemente indique el interés por parte del personal por acercarse más al uso de nuevas tecnologías e informática. La misma interpretación resulta en la asistencia del curso de QUIPUX sobre el manejo de Gestión Documental con una asistencia de 110 personas registradas. Un curso de interés debido a la asistencia masiva de trabajadores y administradores de la UTA es el que se refiere a la ética pública, siendo una prioridad el manejo de valores y principios para el mejoramiento de la organización y el comportamiento adecuado de los trabajadores en relación a la misión y visión de la universidad.

Las decisiones de los administrativos que ejecutan la planificación de la capacitación deben enfocarse en mayor parte al desarrollo del capital humano, es decir que las personas encargadas transmitan al personal que invierten en educación y en adiestramiento para contar con una mejor credencialización y certificación, que los vuelve más competitivos al momento de optar por un puesto de trabajo vacante o para las oportunidades de ascenso que crea la universidad al interior de su estructura.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Becker, G. S. (1983). *El Capital Humano: Un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Carnoy, M. (1995). *International Encyclopedia of Economics of Education*, 2nd Ed. Oxford: Pergamon.
- Llamas, H. (1989) *Educación y mercado de trabajo en México*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Rojo, M. A. (2005). *La segmentación del mercado laboral: sector formal e informal en el Distrito Federal año 2002*. Tesina de Licenciatura. Iztapalapa: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Thurow, L. (1978). *Inversión en capital humano*. México: Trillas.