

LA OFERTA DE CURSOS DE CAPACITACIÓN: PROGRAMAS VS NECESIDADES. 1 **TRAINING COURSES OFFERT: PROGRAMS VS NEEDS**

Jorge Everardo Aguilar Morales², Emperatriz Donají Sánchez-Solano y Jaime Ernesto Vargas-Mendoza.
Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C. / Centro Regional de Investigación en Psicología.
México.

RESUMEN:

Con el objetivo de evaluar el tipo de actividades de capacitación que ofertan despachos de consultoría de nuestro país, en este artículo se contrastan los programas de capacitación ofertados con las necesidades existentes y el marco legal vigente. Los resultados muestran que la oferta de cursos de capacitación no son congruentes con las necesidades de capacitación y no necesariamente cumplen los propósitos que la Ley establece. Se discute la importancia de contar con un programa nacional de capacitación por área de conocimiento, actividades profesionales o sector industrial

Palabras clave: capacitación, necesidades, consultoría

ABSTRACT:

This article contrasts the training programs offered by consulting firms with the needs and legal framework. The results show that provision of training courses are not consistent with training needs and purposes that the law provides. We discuss the importance of having a national training program for the area of expertise, professional or industrial sector.

Keywords: training, needs, consulting

La capacitación es la acción tendiente a desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo. El adiestramiento en cambio es la acción tendiente a desarrollar las habilidades o destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar su eficiencia en el puesto. El adiestramiento es considerado como una actividad más específica, que se incluye dentro de la capacitación (Grados, 1999). Preparar al trabajador en el conocimiento de las políticas institucionales es un ejemplo de capacitación, prepararlo en el manejo de una máquina es un ejemplo de adiestramiento. La capacitación se ha realizado desde siempre. El sistema de aprendices que aun hoy subsiste fue una de las primeras formas de capacitar en el trabajo, sin embargo esta tarea se ha sistematizado y ahora existen normas que señalan como debe realizarse la capacitación. Es decir existe un marco legal que debemos conocer.

¹ Recibido el 10 de septiembre del 2010 y aceptado 13 de septiembre del 2010. Este trabajo fue presentado en el durante el XVIII Congreso Mexicano de Psicología, organizado por la Sociedad Mexicana de Psicología y el Colegio Mexicano de Profesionistas de la Psicología en el octubre de 2010.

² Calzada Madero 1304, Centro, Oaxaca, México. C.P. 68000 E-mail: jorgeever@yahoo.com.mx, Sitio web : <http://www.conductitlan.net>

En el artículo 123, apartado "A", fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se establece que : "Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria, dice, determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir dicha obligación".

La ley reglamentaria a la que hace referencia la Constitución es la Ley Federal del Trabajo en ella se establece que es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores (Artículo 3). De hecho se solicita que el escrito en que consten las condiciones de trabajo contenga, entre otras cosas: la indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas que se establezcan en la empresa (Artículo 25). Además se indica que todo trabajador tiene el derecho a que el patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo por el patrón y el sindicato y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Artículo 153-A). En la Ley se considera que la capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto: a) Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, y proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella; b) Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; c) Prevenir riesgos de trabajo; d) Incrementar la productividad y e) Mejorar las aptitudes del trabajador (Artículo 153-F).

De acuerdo con la normatividad vigente los patrones pueden convenir que la capacitación o el adiestramiento se proporcione con el personal propio o con instructores especialmente contratados, en instituciones, escuelas u organismos especializados, y mediante la adhesión a los sistemas generales que se establezcan y registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Artículo 153-B).

En este sentido una empresa que desee ofrecer los servicios de capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Artículo 153-C). En general de manera reciente se han simplificado los trámites y controles de la STyPS para otorgar este registro.

La Ley también señala que en cada empresa se deberán constituir Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas. Además asigna la responsabilidad a las autoridades laborales de cuidar que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores (Artículo 153-I).

En cuanto a los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, estos podrán formularse, dice la Ley, respecto a cada establecimiento, respecto a una o varias empresas, o respecto a una rama industrial o actividad determinada (Artículo 153-D). Así en el artículo 153- K, se señala que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los Patrones, Sindicatos y Trabajadores libres que formen parte de las

mismas ramas industriales o actividades, para constituir Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas Industriales o actividades, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la propia Secretaría. Ahí se menciona que estos Comités tendrán, facultades para: a) Participar en la determinación de los requerimientos de capacitación y adiestramiento de las ramas o actividades respectivas; b) Colaborar en la elaboración del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en la de estudios sobre las características de la maquinaria y equipo en existencia y uso en las ramas o actividades correspondientes; c) Proponer sistemas de capacitación y adiestramiento para y en el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes; d) Formular recomendaciones específicas de planes y programas de capacitación y adiestramiento; e) Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate; y, f) Gestionar ante la autoridad laboral el registro de las constancias relativas a conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto.

Desde una perspectiva administrativa-comportamental se puede afirmar que en un proceso de trabajo están involucrados cinco elementos: materiales, mano de obra (personas que con sus habilidades, conocimientos, actitudes, creencias, etc., realizan las actividades involucradas en el proceso), maquinaria o equipo, métodos o procedimientos y medio ambiente. De estos elementos la capacitación contribuye principalmente a resolver los problemas que se presenten en las áreas de conocimiento y habilidades del personal, y de manera secundaria en el cambio de actitudes o en la modificación de aspectos motivacionales, pues estos dependen más del ambiente laboral que del discurso de un instructor por muy experto que este sea. La primera estrategia para los problemas de conocimientos y habilidades será la capacitación, en tanto para los problemas de actitudes y motivacionales la primera estrategia deberá ser una medida administrativa o de modificación de conducta (sistema de incentivos, elaboración de reglamentos, internos, programa de manejo de contingencias, etc.) y posteriormente la capacitación. En este sentido la capacitación debería estar exclusivamente dirigida a desarrollo de los conocimientos y habilidades necesarios para realizar el trabajo.

Considerar que la capacitación debe perseguir los propósitos legales de la capacitación o los problemas relacionados con los conocimientos y habilidades de la mano de obra resulta limitante por que no se hace una diferencia entre las competencias profesionales y los factores motivacionales y actitudinales que están más vinculados con las exigencias de excelencia que no solo aseguran la productividad de la organización sino que además aumentan la competitividad. Factores esenciales en un mundo globalizado en donde las oportunidades son cada vez más para aquellos que mejor hacen las cosas. Lo que implicaría la mejora de la economía del país haciendo más probable la seguridad social de los trabajadores.

Otro elemento que no es considerado y diferenciado con claridad en los modelos de capacitación tradicionales es el desarrollo humano, que está vinculado con la calidad de vida del trabajador y que implica preparar al trabajador para que se desenvuelva de manera apropiada en todas las esferas de su vida personal

La determinación de necesidades de capacitación, es un procedimiento que nos permite identificar las carencias y deficiencias cuantificables o medibles existentes en los conocimientos, habilidades y actitudes

del trabajador con relación a los objetivos de su puesto (adiestramiento) o de otro diferente al suyo (capacitación). Es decir, es un análisis de las discrepancias entre los conocimientos y habilidades que posee el trabajador en relación con los conocimientos, habilidades y actitudes que requiere el puesto. La determinación de necesidades de capacitación constituye, posteriormente, la base para elaborar los objetivos generales de un plan de capacitación, que señalan lo que requiere el personal para desempeñar adecuadamente su puesto, y específicos, que permiten definir el tipo de actividad a realizar. Mediante un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se obtiene una descripción precisa de las actividades en que se requiere capacitar o adiestrar, el número de personas que lo necesitan, el orden y prioridad en que las personas deben capacitarse, los niveles de profundidad, las características generales de los participantes y las personas que puede fungir como instructores. Elaborar un plan supone haber determinado las necesidades existentes que éste cubrirá, ya que de otra manera se puede caer en el peligro de capacitar por capacitar, con el consecuente desperdicio de recursos. Elaborar un plan requiere, asimismo, haber establecido la estrategia legal a seguir, constituir la o las Comisiones Mixtas de Capacitación necesarias y determinar su contenido. Solamente así se orientarán las acciones a la satisfacción de las necesidades y hacia la solución de problemas adecuados (Pinto, 1982).

De lo anterior se desprende que un despacho de consultoría que en México oferte cursos de capacitación debería proponer actividades que fueran congruentes con los propósitos que la Ley establece, que desarrollaran conocimientos y habilidades y que estuvieran determinados por un diagnóstico previo de las necesidades de capacitación existentes cuando se trate de actividades dirigidas una empresa particular o que tomaran como referencia algún tipo de documento oficial o sectorial que indique el tipo de capacitación que se requiere en el país o en un sector productivo. De esta manera tendrían una contribución trascendente en el desarrollo económico del país.

Además se debería clasificar con claridad el propósito de las intervención: desarrollar conocimientos y/o habilidades, modificar aspectos actitudinales y motivacionales o promover el desarrollo humano, de tal manera que se facilite la evaluación de las intervenciones, al poder establecer con claridad indicadores cualitativos (las conductas a evaluar y los escenarios para su presentación adecuada) e indicadores cuantitativos críticos y concretos como es la frecuencia de dichos comportamientos, sus productos permanentes, su duración y sus efectos ambientales.

En este trabajo nos planteamos como objetivo evaluar el tipo de actividades de capacitación que ofertan despachos de consultoría de nuestro país para verificar si cumplen con los propósitos que la Ley Federal del Trabajo establece, si buscan resolver problemas reales de capacitación y si atienden una necesidad de capacitación específica.

MÉTODO

Participantes:

Se evaluaron los cursos ofrecidos por 10 despachos de consultorías empresarial en sus respectivas páginas de internet.

Materiales:

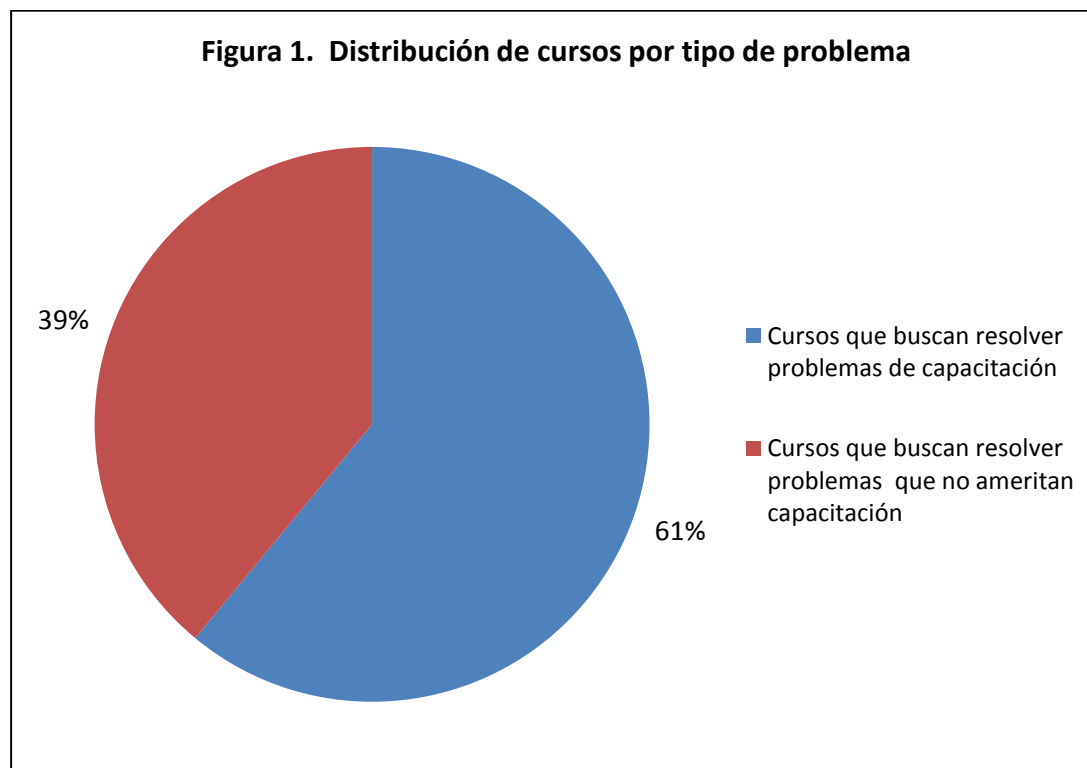
Se utilizó un formato que permitía clasificar los cursos de acuerdo al propósito legal de la capacitación en México, al tipo de problema que atiende y a la necesidad que busca resolver.

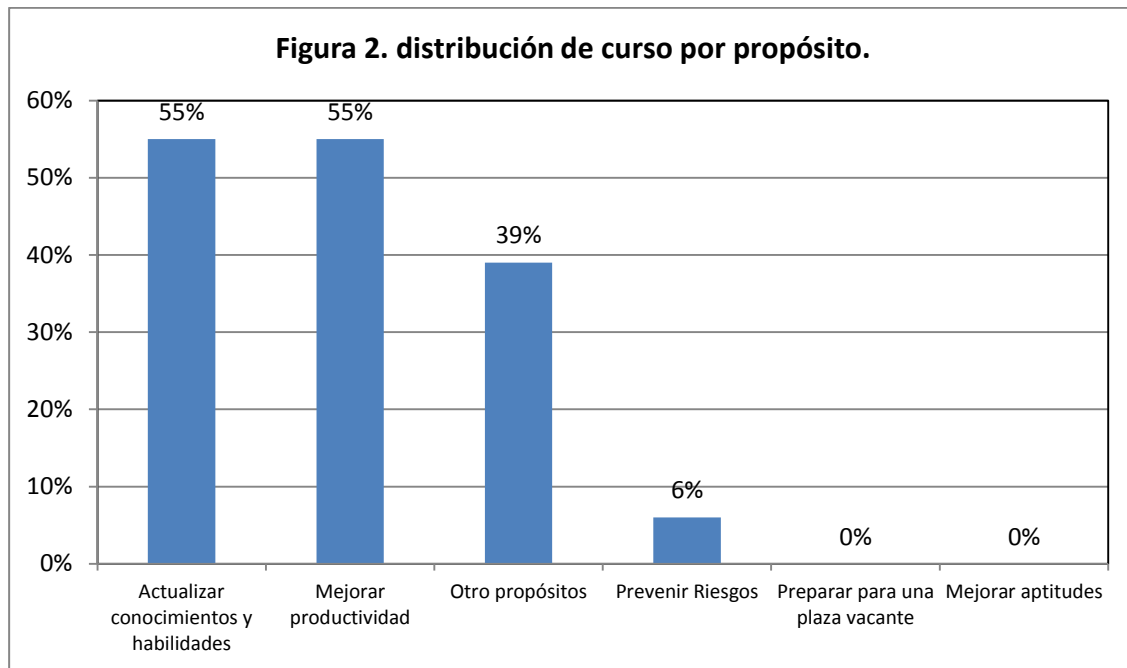
Procedimiento:

1. En uno de los buscadores más populares de la red se identificaron 10 despachos de consultoría que ofertan cursos de capacitación en México.
2. Se clasificaron los cursos ofertados de acuerdo al propósito legal de la capacitación en México, al tipo de problema que atiende y a la necesidad que busca resolver.

RESULTADOS:

En la figura 1 se puede apreciar el porcentaje de cursos que están destinados a atender problemas de capacitación y aquellos que no ameritan capacitación. En la figura 2 se muestran la distribución de los cursos de acuerdo a su propósito.





DISCUSIÓN

La oferta de los cursos de capacitación no es congruente con los propósitos legales que la Ley en México establece. La propia Ley utiliza términos ambiguos, como “aptitudes”, que se encuentra en la actualidad en desuso por los especialistas del ramo. Este término debería ser sustituido por otro que facilite la comunicación, pues en la práctica justifica cualquier tipo de actividad sea o no de capacitación.

Por el tipo de capacitación ofertada se puede suponer que se intenta resolver a través de la capacitación problemáticas que no son exclusivamente de conocimientos y habilidades, sino que requieren de una intervención de tipo administrativa o de manejo de contingencias para ser resueltos. El problema puede originarse en la confusión que existe acerca de cuáles problemas organizacionales pueden resolverse con capacitación y cuáles mediante estrategias administrativas o de otra índole.

También se observa una intervención basada en suposiciones mentalistas del comportamiento, existe la ilusión de que con charlas persuasivas el comportamiento del trabajador puede ser modificado, ignorando toda la tecnología disponible sobre modificación de conducta y la importancia de acudir a cambios en el ambiente y en la estructura organizacional. Estos enfoques responden más a tradiciones culturales basadas en una metafísica trascendental que en la observación naturalista de los acontecimientos actuales.

Por lo mismo, un porcentaje considerable de los cursos que se ofertan antes que ser actividades de capacitación son intentos de promoción sobrevalorada de la empresa o simplemente ocurrencias para satisfacer los requisitos de Ley que se imponen a las organizaciones en este campo. El nombre de algunos cursos ilustra esta situación: “Para ser, hay que parecer”, “Pepe el toro Vs. Rocky Balboa”, “Servir, servirse y servir”, “Piense y hágase rico”, “El hombre más rico de babilonia”, “¿Cuánto vales? , etc. etc.

El proceso de la capacitación es sinuoso. Con mucha facilidad los objetivos de la misma pueden ser difíciles de alcanzar sobre todo cuando no se apoyan sus resultados, cuando no se adecúan las estructuras a las nuevas conductas adoptadas, cuando los obstáculos que encuentran las personas capacitadas al poner en práctica sus nuevos conocimientos provocan frustración o cuando se crean departamentos y áreas más preocupados por justificar su propia existencia que por contribuir a la solución de los problemas de la empresa. De igual forma la falta de condiciones laborales óptimas provocan la rotación alta de personal con la consecuente pérdida de la inversión realizada en el personal capacitado. Además, como se documentó en un trabajo anterior, las empresas invierten poco, muy poco en capacitación (Aguilar-Morales, Sánchez-Solano, & Vargas-Mendoza, 2010) En consecuencia, sería deseable que los mínimos recursos que las empresas invierten fueran optimizados y no se desperdiciaran en actividades poco serias.

Cuando se realizan auditorías sobre capacitación, se considera como un aspecto positivo que los programas se desarrollen para periodos amplios, pues así las empresas clarifican los objetivos de la capacitación y las necesidades que desean atender y se evita que las actividades se programen a partir de aspectos coyunturales, como la habilidad de un vendedor para comercializar un curso específico.

Las autoridades o los especialistas en el ramo deberían desarrollar y proponer como lo marca la Ley un programa técnico de capacitación respecto a cada establecimiento, respecto a una o varias empresas, o respecto a una rama industrial o actividad determinada que se ajustara a las necesidades del país y que sirviera de guía a las empresas, instituciones educativas, sindicatos, etc.

También debería desarrollarse un programa de desarrollo humano que tomará como referencia una revisión amplia de los modelos desarrollados en distintas culturas y momentos históricos y una propuesta de intervención para modificar aspectos motivacionales o actitudinales que incorporara los adelantos actuales que sobre el comportamiento organizacional ha realizado el análisis de la conducta. Un modesto adelanto de estas ideas fue desarrollado por los autores en una propuesta de desarrollo humano (Vargas-Mendoza & Aguilar-Morales, 2006)

Las propuestas actuales que los despachos de consultoría ofertan no atienden en general necesidades específicas de capacitación

REFERENCIAS

- Aguilar-Morales, J. E., Sánchez-Solano, E. D., & Vargas-Mendoza, J. E. (2010). Desarrollo económico y capital humano: la formación de empresarios oaxaqueños. *Centro Regional de Investigación en Psicología* , 4 (1), 61-64.
- Grados, J. (1999). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.
- Pinto, R. (1982). *Manual para la elaboración de planes de capacitación*. México: COPARMEX.
- Vargas-Mendoza, J. E., & Aguilar-Morales, J. E. (2006). La evolución del hombre y el desarrollo del individuo. *Centro Regional de Investigación en Psicología* , 1 (1), 37-44.