

Damil Jose Maldonado- Mosquera

**Programa de entrenamiento dirigido al personal administrativo del departamento
de talento humano universitario**

**Training program aimed at administrative staff of the university human talent
department**

Damil Jose Maldonado-Mosquera
damilmaldonado@gmail.com
Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro, Falcón
Venezuela
<https://orcid.org/0000-0002-5662-9540>

Recibido: 20 de abril de 2020
Revisado: 25 de mayo de 2020
Aprobado: 20 de junio de 2020
Publicado: 01 de julio de 2020

Damil Jose Maldonado- Mosquera

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un programa de entrenamiento dirigido al personal administrativo del departamento de talento humano universitario. La presente investigación estuvo enmarcada en un diseño de investigación no experimental, del tipo de campo, nivel descriptivo. Con respecto a los resultados, estos reflejaron que el talento humano tiene conocimiento de la misión, la visión, la terminología administrativa y equipos más utilizados en su servicio, tienen buenas habilidades y destrezas, sin embargo, es conveniente acotar que un porcentaje significativo afirmó que necesita de mayores habilidades para mejorar su desempeño futuro, el personal estudiado mantiene una actitud positiva. También el personal exige más conocimientos respecto a las actividades que realiza en su puesto de trabajo, algunas veces y nunca se evalúan a los facilitadores y ejecuta programas de entrenamiento actualizados. Como conclusión, la institución no cuenta con un programa de entrenamiento adaptado a las necesidades del personal.

Descriptores: Programa; formación; necesidades educativas; terminología educacional; habilidad. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

Aimed at the administrative staff of the university human talent department. This research was framed in a non-experimental research design, field type, descriptive level. Regarding the results, these reflected that human talent has knowledge of the mission, vision, administrative terminology and equipment most used in their service, they have good skills and abilities, however, it is convenient to note that a significant percentage stated that needs greater skills to improve their future performance, the personnel studied maintain a positive attitude. Staff also demand more knowledge regarding the activities they carry out in their workplace, sometimes and facilitators are never evaluated and updated training programs are executed. In conclusion, the institution does not have a training program adapted to the needs of the staff.

Descriptors: Program; training; educational needs; educational terminology; ability. (UNESCO Thesaurus).

Damil Jose Maldonado- Mosquera

INTRODUCCIÓN

La mundialización es un contexto global de la era contemporánea, donde la capacitación y el entrenamiento del capital humano son uno de los factores fundamentales que conforman en el mundo organizacional una unidad más articulada, completa e interrelacionada a la que las instituciones universitarias no escapan. En tal sentido, tal ocurrencia tiene consecuencias en todos los espacios de la vida social y efectivamente en las organizaciones con metas preestablecidas, como lo son las instituciones educativas; siendo así, las organizaciones deben contar con unidades administrativas de talento humano dinámicas en correspondencia con los cambios que se suscitan constantemente.

En ese sentido, el departamento de administración de talento humano representa uno de los elementos primordiales dentro de cualquier organización, considerando que es en ésta área donde se llevan a cabo un conjunto de acciones que define la gestión organizacional, ya que esto fortalece la operatividad de la política organizacional, misión, visión, valores, entre otros en el desempeño laboral y profesional de los sujetos que hacen vida dentro de la misma, teniendo como objetivo principal la atención en la mejora efectiva del servicio que se presta bajo altos estándares de calidad, para lograr estos resultados se requiere de un personal bien preparado para enfrentar tales desafíos y en donde los programas de entrenamiento juegan un papel de primera línea en las organizaciones.

De allí, que el entrenamiento según Díaz (2007) constituye “el desarrollo de los conocimientos, destrezas y habilidades de forma creativa y productiva” (p.4). En este sentido y para criterio del investigador, la formación del talento humano se hace indispensable incluirla en los planes prioritarios de la organización, buscando acometer como una necesidad urgente de primer orden para lograr que el recurso humano pueda trabajar y transformar su entorno. Así mismo, Chiavenato (2002), sostiene que “el entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y

Damil Jose Maldonado- Mosquera

organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades para alcanzar objetivos definidos” (p.306).

Visto desde este enfoque, la definición se centra en cambiar la conducta de los individuos de todos los niveles, desarrollando en forma rápida y continua sus conocimientos, actitudes y habilidades, entonces el proceso de entrenamiento, se asemeja a un modelo de sistema abierto, porque se tiene los insumos, se ejecuta un proceso, hay un producto, que es el personal entrenado y hay una retroalimentación como una herramienta de evaluación de los resultados.

En consecuencia, es preciso que los gerentes de recursos humanos tomen con interés la función de establecer el momento adecuado para determinar cuáles son las áreas institucionales que requieren con mayor prontitud el diseño y la implantación de un programa de entrenamiento y capacitación a los fines de conseguir del capital humano un mayor rendimiento, en relación a las habilidades y capacidades gerenciales. En ese orden de ideas, Villegas (1998), asevera que el programa de entrenamiento se puede definir como “un medio a través del cual se imparte una serie de conocimientos habilidades y destrezas, con el fin de que los individuos que sean entrenados, mejores y aumenten su calidad como persona y como profesional”. De allí la necesidad de este estudio que tuvo como objetivo diseñar un programa de entrenamiento dirigido al personal administrativo del departamento de talento humano universitario.

Tipos de necesidades de entrenamiento

Los tipos de necesidades de capacitación deben ser abordadas en forma muy precisa, para Mendoza (2005) “existen varias clasificaciones de necesidades de entrenamiento, pero la más difundida, son las necesidades manifiestas y encubiertas” (p.50). Las necesidades manifiestas se presentan cuando hay algún cambio en la estructura de la organización, por la modalidad del personal o como respuesta a los avances tecnológicos, nuevos ingresos de personal, promoción, transferencia de puesto. Mientras que las necesidades encubiertas se presentan cuando el personal ocupa normalmente

Damil Jose Maldonado- Mosquera

sus puestos y exhibe problemas de desempeños originados por falta u obsolescencia de conocimientos.

En este caso, las necesidades a considerar en el estudio son de tipo encubiertas, debido el personal continuará indefinidamente en su puesto y las acciones de entrenamiento que se presenten serán correctivas, dado que pretenden resolver la problemática existente. Por lo general las necesidades encubiertas enfrentan comúnmente resistencia por parte de los trabajadores y los directivos de la alta y mediana gerencia.

Importancia del Entrenamiento

El entrenamiento en las organizaciones, ha aumentado el interés en los últimos años, decidir, diseñar y poner en marcha estos programas, con el objetivo de mejorar sus capacidades, aumentar su rendimiento y hacerlos crecer es una cuestión por la que cada vez hay una mayor preocupación por la aplicación de estos procesos. Al respecto Mitchell (2006), señala que “la función particular del entrenamiento es generar el cambio, cuando lo consigue, tiene éxito; cuando no, fracasa. Independientemente de los resultados que obtenga un entrenador, el propósito final es una modificación del desempeño que pueda medirse” (p.7).

De acuerdo al criterio del investigador, el entrenamiento es realmente importante, porque permite convertirse en un agente de cambio de conocimientos, desempeño y actitudes del talento humano, consolidando la integración de los miembros de la organización, mayor identificación con la cultura organizacional, disposición desinteresada por el logro de la misión de la organización, entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades, mayor retorno de la inversión, alta productividad, promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo, así como también reducción de costos.

Damil Jose Maldonado- Mosquera

MÉTODO

El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para los efectos de esta investigación el diseño es no experimental, la cual es definida por Palella y Martins (2015) como aquella donde se realiza “sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para analizarlo” (p.87).

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va realizar orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios. Para los efectos del estudio la investigación fue de campo, la cual según Palella y Martins (2010) consiste en la “recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su estado natural” (p.88). El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho.

Por su parte Arias (2012), expresa que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas” (p.31). Por lo tanto, los datos de interés se recogieron en forma directa de la realidad donde se desarrolla la problemática objeto de estudio que es el departamento de talento humano de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”.

El nivel de investigación, tal como lo plantea Arias (2006), se refiere “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p.47). La investigación fue del nivel descriptivo, que según Palella y Martins (2010) el propósito de este nivel “es interpretar realidades de hechos. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos” (p.92). El nivel

Damil Jose Maldonado- Mosquera

descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

Por otra parte, el estudio fue también transversal o transeccional porque los datos se recolectaron en solo momento y en un tiempo único en el departamento de talento humano de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”. Su finalidad es la describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado, sin manipularlas (Palella y Martins, 2010, p.94).

RESULTADOS

De acuerdo a los resultados, se puede afirmar que el personal estudiado tiene buenas habilidades y destrezas, el cual es un aspecto positivo pues como lo expresa Newstrom y otros (1992), “la habilidad es la combinación del conocimiento con destreza física y que se adquiere mediante la práctica” (p.225). Con relación a este criterio, el investigador considera que el talento humano estudiado cumple con esta condición, sin embargo, es conveniente acotar que el 69% de los encuestados afirma que necesita de mayores habilidades para mejorar su desempeño futuro, como es natural a medida que el cargo se va modificando, se hace necesario que este personal adquiriera nuevas destrezas técnicas y de relaciones humanas.

De igual manera, se puede aseverar que el personal estudiado mantiene una actitud bastante positiva, es decir está motivado hacia la consecución de los objetivos o metas, de igual manera refleja compromiso y satisfacción con las actividades que realiza. Por lo tanto, con su comportamiento hace que el trabajo responda a las exigencias del cargo en forma permanente como lo sostiene Robbins (2004), “las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimiento” (p.71).

En ese sentido las actitudes son favorable, puesto que el 85% no espera que lleguen sus supervisores para tomar las decisiones en su área de trabajo, demostrando mucha iniciativa en sus actividades, de igual manera tienen una disposición de cambio bien

Damil Jose Maldonado- Mosquera

significativa, tomando en cuenta que los trabajadores están de acuerdo con la incorporación de cambio de métodos de trabajo en un porcentaje de 50%, lo que resulta importante por cuanto teóricamente Mendoza (2005), señala que “Las necesidades manifiestas se presentan cuando hay algún cambio en la estructura, por la modalidad del personal o como respuesta a los avances tecnológicos” (p.50).

Un hallazgo importante en el estudio está relacionado con la dimensión diseño del programa de entrenamiento y al indicador programa de entrenamiento actualizado, en el cual en términos promedios los resultados tienen una tendencia de regular a negativo, en correspondencia con tal hecho, es importante considerar los programas de entrenamiento en la organización objeto de estudio, tomando en cuenta que los programas de entrenamiento son un proceso diseñado para mantener o mejorar el desempeño laboral. Para el investigador los programas de entrenamiento actualizados deben ejecutarse en las organizaciones en forma permanente, porque estas son construidas para el logro de objetivos específicos; cuando estos son alcanzados, las instituciones se reestructuran para enfrentar los cambios, por lo tanto, requieren de programas de entrenamiento actualizados.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos demuestran que los encuestados necesitan mayores habilidades para mejorar su desempeño futuro, lo que constituye una debilidad organizacional que debe ser atendida en el corto plazo. En referencia a la misma variable y dimensión, pero el indicador requisitos exigidos por el cargo, personal estudiado está solicitando en forma urgente más conocimientos respecto a las actividades que realiza en su puesto de trabajo. En el mismo se evidencio con la variable programa de entrenamiento y la dimensión diseño del programa de entrenamiento y el indicador necesidades reales de entrenamiento, que existe un porcentaje significativo del talento humano encuestado dijo que algunas veces, casi nunca y nunca existen programas de entrenamiento.

Damil Jose Maldonado- Mosquera

En lo concerniente a la misma variable, dimensión y sub dimensión, pero indicador programa de entrenamiento actualizado, en el cual en términos promedios los resultados tienen una tendencia de regular a negativo, existiendo un porcentaje mayoritario de los consultados que dijeron algunas veces y nunca la organización evalúa los facilitadores, verifica el cumplimiento de los objetivos del programa de entrenamiento y ejecuta programas de entrenamiento actualizados.

En correspondencia con las debilidades encontradas se recomienda: Establecer una política de capacitación del talento humano a corto, mediano y largo plazo, en forma continua, con la finalidad mantener actualizado al personal en correspondencia con los avances tecnológico, como los cambios de métodos de trabajo e incorporación de nuevos equipos y así como la actualización en cuanto las normativas jurídicas laborales y administrativas vigentes. De la misma se debe establecer los objetivos de capacitación, con el propósito de evaluar la efectividad del programa y detectar las desviaciones del plan, para ejecutar las acciones correctivas pertinentes, de la misma forma se debe realizar la evaluación de los facilitadores e instructores de formación y medir el rendimiento de estos.

FINANCIAMIENTO

No monetario

AGRADECIMIENTOS

A los directivos y al personal administrativo del departamento de talento humano de la universidad en estudio, estado Falcon en Venezuela.

Damil Jose Maldonado- Mosquera

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. (5ª ed.). Caracas: Episteme, C.A.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. (6ª ed.). Caracas: Episteme, C.A.
- Chiavenato, Idalberto. (2002). Gestión del Talento Humano. (1ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana.
- Díaz, O: (2007). Análisis de la Capacitación del Personal Administrativo de la Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado Desde la Perspectiva de Modernización de La Gestión Publica Venezolana. (Tesis Grado). Barquisimeto, Estado Lara.
- Mendoza, A. (2005) Manual Para Determinar Necesidades de Capacitación y Desarrollo. México: Editorial Trillas.
- Mitchell, G. (2006) Manual del Capacitador. México: Editorial Iberoamerica.
- Newstrom. J. (1992) Lo que todo Supervisor debe Saber. México: McGRAW- HILL INTERAMERICANO, S.A.
- Palella, S. & Martins, F. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. (3ª ed.). Caracas: Fedupel.
- Palella, S. & Martins, F. (2015). Metodología de la investigación cuantitativa. (4ª ed.). Caracas: Fedupel.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (10ª ed.). México: Pearson.
- Villegas, C (1998) Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Noesis. Revista Electrónica de Investigación

Año 2, Vol 2, N°4, Julio-Diciembre, 2020

Hecho el depósito de Ley: FA2019000060

ISSN: 2739-0365

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).

Santa Ana de Coro, Venezuela.

Damil Jose Maldonado- Mosquera

©2020 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).