

CAPACITACIÓN: FACTOR CLAVE EN EL FUTURO DE LA COMPETITIVIDAD

María Luisa Cely Vargas*

INTRODUCCIÓN

No es un secreto que el desarrollo industrial de la región está pasando por un lapso de estancamiento paulatino, los **factores** que conllevan a esta situación ya están identificados y estudiados por varias entidades y diligentes del tema, trayendo los consabidos efectos los modelos socioeconómicos en los niveles micro y macro. Entonces no es repetir lo que ya se ha dicho, es reconocer los resultados de este estudio y presentarlos a la población objetivo para que se conciencie de que el rol de gerente es de responsabilidad y por lo tanto debe contar con la capacidad y competencias propias para que la empresa bajo su mando crezca y se catalogue como un polo de desarrollo y competitividad.

Por lo anterior esta investigación se dedica a estudiar uno de los tantos factores que muestran la baja productividad y competitividad del sector empresarial. Lo ideal es materializarlos y operacionalizarlos, pues esta situación es preocupante para el sector económico y social de la región. Se trata de la formación y capacitación de los ejecutivos y gerentes, sin olvidar que existen 23.000 microempresas inscritas en la Jurisdicción de la Cámara de Comercio.

Es importante anotar que muchos gerentes de las empresas de Villavicencio no poseen el soporte de la formación universitaria que les aporte conocimiento, para que sus funciones sean acordes a las megas tendencias modernas, con el fin de que las empresas se consoliden y proyecten. Esto se debe a que son personas que han adquirido experiencia a través del empirismo, pero que aún poseen vacíos en el conocimiento científico y tecnológico que aporta la formación profesional.

Es decir se trata de encarar el problema de la gestión empresarial desde una nueva perspectiva y un renovado perfil gerencial, en el cual el liderazgo aparece como la arista principal, y cuyas condiciones lo obligan a ser proactivo y no reactivo, imaginativo y creativo más que pragmático, y sobre todo, tener una visión holística sustentada en la ética.

* Magíster en Desarrollo Local, Estrategias Territoriales y Ambientales, Universidad Internacional de Andalucía. Profesora Investigadora.

En este trabajo se parte de la premisa de que la búsqueda de una nueva gerencia, además de sustentarse en técnicas gerenciales complejas, debe hacerlo en una dirección supratécnica, es decir, en la formación de un sujeto o sujetos con habilidades creativas, de comunicación, de interrelación, identificado con los valores propios de la modernidad (competitividad, innovación, excelencia), con una gran visión y sobre todo con un propio y auténtico estilo de liderazgo. No obstante, caracterizar y establecer un nuevo estilo de gerenciar pasa por la recuperación de los conocimientos administrativos pasados y presentes a la luz de un nuevo y amplio marco de referencia que dé respuestas a los problemas principales de las organizaciones modernas, y cuya pieza principal es, hoy más que nunca, ese personaje organizacional que cuenta con su propia filosofía y perspectiva del desempeño: un gerente “gurú”.

De esta forma, la gerencia general de administración, encargada de materias de recursos humanos, dirige este trabajo hacia cuatro grandes focos que persiguen: el desarrollo de habilidades comerciales para puestos de trabajo; el manejo de habilidades directivas entre trabajadores de mandos medios y agentes de sucursales; la formación académica relacionada con el tema bancario orientado en general al personal del área administrativa y a la formación tecnológica considerada como entrenamiento en herramientas y software como excel, word, powerpoint, correo, internet e intranet.

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En el contexto de los cambios y las transformaciones que exhibe hoy el mundo económico y particularmente el ámbito laboral, la dimensión que se le otorga al proceso de capacitación es de la mayor relevancia e involucra aspectos de inserción, de criterios de focalización, de oportunidades, de exigencias, de cambios, de calidad y de competitividad, materias claves en el desarrollo futuro de una economía que se abre y enfrenta a los TLC y en general del proceso de globalización de los negocios.

El tema de la capacitación tiene relación directa y está muy asociado a la competitividad. Las empresas que no hacen capacitación, están perdiendo la posibilidad de mantenerse competitivas en este mundo tan global y en el que el personal quiere, desea y anhela que el empresario le reconozca, capacitándolo.

Sin lugar a dudas que la competencia es cada día mayor; los mercados están más abiertos; la firma de acuerdos de Libre Comercio hacen que las empresas estén expuestas a una mayor competencia y la necesidad de capacitación hoy día es casi una urgencia. Las falencias que hemos descubierto en la empresa a través de este proceso nos señalan dónde se hace urgente invertir en capacitación y sobre la base de aquello vamos resolviendo.

El crecimiento global que está experimentando el sector empresarial se está transformando en toda una tendencia. Para enfrentar estos cambios no bastan las ganas sino que se necesita de un equipo especializado y es ahí donde entra la formación en temas importantes de gerencia y gestión de los ejecutivos inmersos en un entorno global.

Sin duda, la dinámica empresarial exige la reorientación permanente de los modelos de capacitación dados en el mundo laboral presente. Bajo esa perspectiva, busca generar una nueva metodología en este marco, para alcanzar prácticas de trabajo más efectivas, reforzando habilidades y conductas mediante un proceso de capacitación que no sólo proporcione mayores conocimientos sino también impacte el desempeño gerencial.

En este contexto, a partir de la investigación sobre la “Percepción de las Pyme en Villavicencio. Estrategia de Desarrollo Local”, realizada desde el Instituto de Desarrollo Empresarial de la Universidad del Meta, en la que se identificaron las restricciones y debilidades por las que atraviesa el sector empresarial, se planteó como uno de los ejes estratégicos para mejorar la productividad y competitividad de las Pyme, la formación de los gerentes, hacia la gestión y liderazgo dinámico.

Es así como se organiza la propuesta de la creación de la Escuela de Gerentes que a partir de un proceso de investigación pretende dar solución a esta necesidad existente en el ámbito empresarial.

OBJETIVO GENERAL

Formar a los gerentes en diversas áreas temáticas que apunten al desarrollo de competencias profesionales para mejorar la productividad y competitividad del sector empresarial de la ciudad de Villavicencio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el contexto y las necesidades de formación de los gerenciales, en la ciudad de Villavicencio, que conforman la unidad de análisis de esta investigación.
- Interpretar los fundamentos pedagógicos y didácticos que soportan la formación para gerentes de empresas a nivel micro y pymes.
- Diseñar los módulos de formación profesional integral para gerentes.

METODOLOGÍA

El camino a recorrer en este estudio para lograr los objetivos propuestos fue el siguiente:

Se inició con la recolección de información secundaria: una vez planteado el problema y elaborado el listado de información requerida, se recurre a la información existente y actualizada de libros, revistas, periódicos, folletos, de diferentes entidades nacionales e internacionales. Igualmente a entidades como: el DANE, Cámara de Comercio, ACOPI, Internet, Red de Pymes, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Secretaría de Agricultura.

Posteriormente se obtiene la información primaria: recolectada a través del instrumento de la encuesta “Pequeñas y Medianas Empresas de Villavicencio”.

Charlas con empresarios, profesores investigadores, profesores de la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas.

Metodología de la encuesta

Seleccionada la información secundaria, se aplicaron encuestas a 122 gerentes Pymes. El cuestionario fue diseñado con preguntas abiertas y cerradas, para obtener información cualitativa y cuantitativa que permitiera ampliar y profundizar los respectivos análisis.

La encuesta consta de 13 preguntas y el tiempo promedio de respuesta del cuestionario fue de 20 minutos. También se les indicó a los encuestados que la información suministrada solo se utilizaría para tabular, graficar y sacar resultados índices, complementarios al estudio. Esta información obtenida por parte de los gerentes fue la base fundamental para diseñar los Módulos de capacitación y formación, que partiendo de la realidad se da solución al problema planteado en el estudio.

Procesamiento de la información

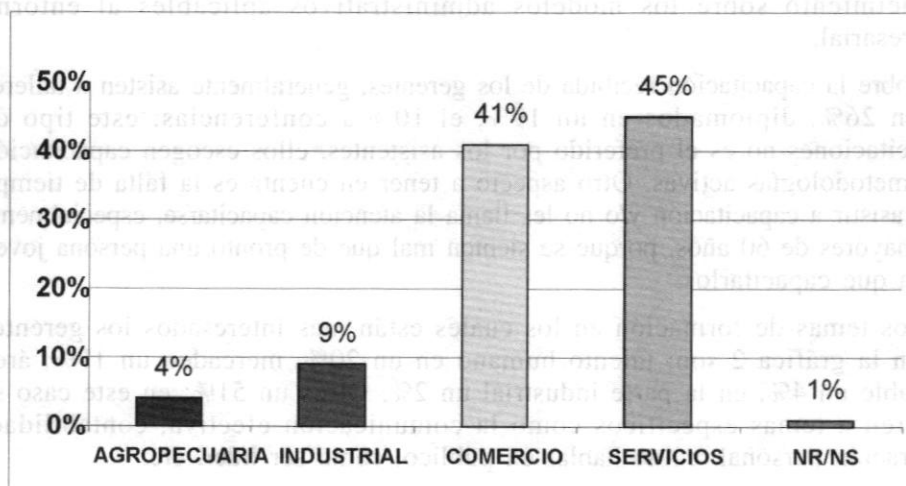
Una vez categorizada la información, fraccionada en sus componentes más simples, se inicia la labor de tabulación de cada una de las preguntas de los cuestionarios diseñados para los gerentes, de Pymes objeto de la investigación.

Los resultados obtenidos en el procesamiento de la información permiten diseñar alternativas, que mediante la selección óptima, se escoge la que mejor contribuya a la solución del problema. Se diseñaron gráficas para tener una visión más simple de los índices estadísticos, que permitieron el análisis en el nivel descriptivo y la integralidad del problema estudiado. Además se establecieron relaciones conceptuales que dimensionaron la pertinencia cultural de los hallazgos; y se obtuvieron resultados que llevaron a la elaboración de conclusiones parciales como directrices propuestas para la investigación.

ANÁLISIS DE RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tamaño de la muestra: 122 encuestas a los gerentes de los diferentes sectores empresariales: agropecuario, industrial, comercio y servicios.

La gráfica 1 indica que el 45% de las empresas encuestadas pertenecen al sector de servicios y el 41% al sector comercio, estos índices se deben a que en Villavicencio se está incrementando el número de este tipo de empresas ya que es más fácil crear una empresa de servicios que requiere menos inversión como tiendas, restaurantes, almacenes, SAI, etc., que instalar una industria con maquinaria y equipos de un monto considerable. El 9% pertenecen al sector industrial o manufacturero, que es un índice muy bajo para el desarrollo regional, y corrobora lo dicho anteriormente. El 4% son empresas agropecuarias, es preocupante esta situación por cuanto la región es por tradición agrícola y

Gráfica 1. Actividad económica.

Fuente: Elaboración propia.

pecuaria. El mayor número de empresas encuestadas, en un 64% son pequeñas, es decir con un número de empleados de 11 a 50; el 19% son medianas, con un número de empleados entre 51 y 200; y el 8% con más de 200 empleados que corresponden a las grandes empresas y otro 8% de microempresas encuestadas.

Respecto al nivel educativo de los gerentes encuestados

El 44% de los gerentes encuestados poseen estudios universitarios, siendo un índice muy bajo ya que la dirección empresarial requiere personas capacitadas para llevar a la empresa a un óptimo desempeño. El 34% de los gerentes tienen estudios secundarios e incluso sin terminar la educación media. Este es un índice muy alto por cuanto el desarrollo empresarial requiere de modelos administrativos modernos acordes con el cambio para la toma de decisiones y obtener resultados positivos en la gestión. Es fundamental para el desarrollo de la economía regional la participación activa de los empresarios formados como gerentes líderes que lleven a sus empresas al crecimiento y progreso de acuerdo a la globalización.

En cuanto a la profesión

Tan solo el 17% de los encuestados estudió Administración de Empresas, el 6% ingeniería y el 42% son comerciantes sin haber terminado una carrera profesional.

Es relevante conocer que en Villavicencio no existe una escuela de formación para los gerentes, el 100% de los encuestados opina no conocer ningún centro de formación para gerentes.

El 58% no ha recibido formación en gerencia, lo que corrobora el poco conocimiento sobre los modelos administrativos aplicables al entorno empresarial.

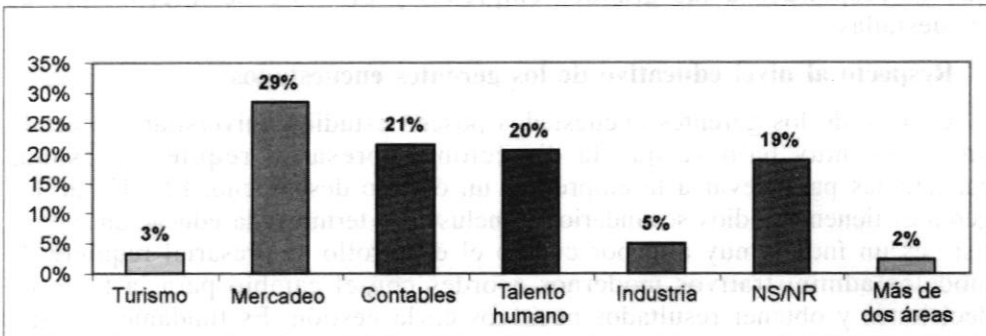
Sobre la capacitación recibida de los gerentes, generalmente asisten a talleres en un 26%, diplomados en un 19%, el 10% a conferencias; este tipo de capacitaciones no es el preferido por los asistentes, ellos escogen capacitación con metodologías activas. Otro aspecto a tener en cuenta es la falta de tiempo para asistir a capacitación y/o no les llama la atención capacitarse, especialmente los mayores de 60 años, porque se sienten mal que de pronto una persona joven tenga que capacitarlos.

Los temas de formación en los cuales están más interesados los gerentes según la gráfica 2 son: talento humano en un 20%, mercadeo un 17%, área contable un 4%, en la parte industrial un 2%. Otros un 51%; en este caso se refieren a temas específicos como la comunicación efectiva, contabilidad, superación personal, como hablar en público, como ser líder, etc.

Áreas del conocimiento para actualización

Se observa en la gráfica 2 que los encuestados en un 29% requieren en primer lugar capacitarse en mercadeo, un 20% en talento humano, en el área financiera y contable 21%, en temas industriales un 5% y tan solo el 3% espera capacitarse en turismo.

Gráfica 2. Área en que le gustaría actualizarse.



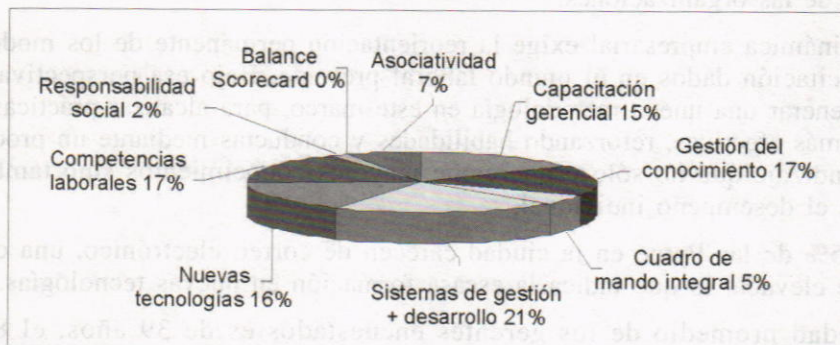
Fuente: Elaboración propia.

Selección del Modelo de Gestión para aumentar la productividad y competitividad

Los modelos de gestión administrativa que prefieren los gerentes para aplicarlos en sus empresas se pueden apreciar en la gráfica 3.

De los modelos de gestión a establecer el 21% seleccionó la investigación, innovación y desarrollo, el 17% se refirió a la gestión del conocimiento y a las competencias laborales, el 16% a las nuevas tecnologías, el 15% a la capacitación

Gráfica 3. Modelos de gestión para la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

gerencial, el 7% a la asociatividad, y el 5% al cuadro de mando integral. El tema de la asociatividad no es el fuerte para la zona de Villavicencio. Dicen los gerentes: hay que mejorar las condiciones del municipio, “propongan y miramos en qué podemos colaborar”, hay que tratar de sacar adelante la situación del país, subir el nivel y poder competir, mejorar el nivel de productividad, el sector comercio para expandir los mercados; en el sector agropecuario opinan que están dispuestos a apoyar y cooperar con mucho gusto; en el sector industrial opinan que hay que generar desarrollo en la región, progreso y oportunidades, generar fuentes de trabajo, más información y asesoramiento, mejorar la calidad en el servicio, buscarle la solución a los problemas.

CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio permiten reflexionar sobre:

El conocimiento administrativo es hoy en día un recurso invaluable. La exigencia social y organizacional de una administración eficiente se plantea como el gran reto del siglo, no sólo por razones de competitividad, sino y sobre todo por motivos de sobrevivencia y de desarrollo con equilibrio. Mientras se pone en tela de juicio la validez y oportunidad de la administración clásica, la administración actual parece alejarse de los principios científico-racionalistas y patrones burocrático-normativos que hasta hace poco constituían el soporte de las organizaciones exitosas.

La visión más clara –o por lo menos más evidente– acerca del futuro es que la incertidumbre, la complejidad y el dinamismo serán condiciones permanentes para la dirección de las organizaciones. El reto que enfrenta la ciencia de la administración consiste en forjar un tipo de gerencia acorde a las necesidades organizacionales del mañana, esto es, el conocimiento teórico que debe construir los andamiajes necesarios y suficientes para explicar la realidad; y así, en el terreno de la praxis, sirva para reducir la incertidumbre asociada a la toma de

decisiones, consolidando de esta forma acciones organizacionales que conduzcan al éxito de las organizaciones.

La dinámica empresarial exige la reorientación permanente de los modelos de capacitación dados en el mundo laboral presente. Bajo esa perspectiva, se busca generar una nueva metodología en este marco, para alcanzar prácticas de trabajo más efectivas, reforzando habilidades y conductas mediante un proceso de aprendizaje que no sólo proporcione mayores conocimientos sino también impacte el desempeño individual.

El 75% de las Pyme en la ciudad carecen de correo electrónico, una cifra bastante elevada, lo que indica la escasa formación en nuevas tecnologías.

La edad promedio de los gerentes encuestados es de 39 años, el 87% tiene una edad que oscila entre 20 y 51 años, con plenas capacidades físicas y cognitivas dentro de la etapa productiva. Es notorio que a partir de los 60 años tan solo un 3% se dedica a las actividades empresariales. Cabe resaltar que la formación gerencial estará dirigida al 87%, puesto que las personas mayores de 60 años son renuentes a la capacitación y se basan en el empirismo.

El 14% son graduados en Administración de Empresas; es un índice muy bajo teniendo en cuenta la responsabilidad que deben asumir los gerentes en la dirección de la empresa.

También es importante anotar que el hecho de que tengan una profesión, diferente a las de Ciencias Empresariales, no les garantiza que sean buenos gerentes, por cuanto carecen de las áreas de la administración y gestión empresarial. El 9% indica diferentes profesiones como abogado, artesano, auxiliar contable, auxiliar de farmacia, avicultor, comercio internacional, esteticista, licenciado, psicólogo, secretariado ejecutivo, vigilancia privada, los cuales no tienen bases en los modelos administrativos, por consiguiente los resultados de sus empresas no serán los esperados. Este grupo de gerentes es el que requiere mayor capacitación en áreas gerenciales y liderazgo.

El rol que juega la capacitación en las empresas depende en gran medida del compromiso y valor que la gerencia le asigne a este tema. La política de capacitación de la dirección es un tema prioritario y de gran relevancia, prueba de esto es que cada trabajador se perfecciona permanentemente, resultado de un plan estratégico preparado por la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

ADDINE, F. y otros. Diseño Curricular. Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño, La Habana, 2000 (material en soporte electrónico).

ALEXIM, J. La certificación en los dominios de la formación profesional y del mercado de trabajo. Boletín CINTERFOR, No. 152, 2002, <http://www.cinterfor.org.uy/public>

Algunas experiencias de formación y certificación basada en competencias en América Latina. Los Ministerios de Educación: La formación por competencias en la educación

de nivel medio técnico y tecnológico. 5/07/2000. <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/index.htm>

ÁLVAREZ DE SAYAS, C. La Escuela en la vida. Editorial Félix Varela, Ciudad de La Habana, 1992.

BRAIDOT P., Néstor. Las pymes latinoamericanas. Herramientas competitivas para un mundo globalizado. Serie Pymes. Edic. IFMA. 1999.

CABELLO G., Mario A. y RAMÍREZ, David N. (1996). Empresas Competitivas: "Una estrategia, un Cambio para el Éxito". Editorial Mcgraw-Hill.

OPS. Información a los autores e instrucciones para la presentación de manuscritos. Bol of Sanit Panam, 1988.

UNESCO. Guía para la redacción de artículos científicos destinados a la publicación. 2 ed. París: UNESCO, 1983.