

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en los Funcionarios Públicos

Díaz de Casanova, Peggy¹

Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE)

pdiaz@iutm.edu.ve

Hernández, Maydelis²

Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE)

maydelcarmenhl@gmail.com

Pérez, Yamilet³

Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE)

yamiletpp@yahoo.es

Recibido: 19/05/2017

Aceptado: 15/11/2018

RESUMEN

El objetivo de este artículo es diagnosticar las necesidades de capacitación de los funcionarios públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM). Se sustentó en los lineamientos teóricos de Alles M., (2006), Aguilera L., (2006), Salina M., (2008), Sánchez Tarrago N., (2012), Villalobos K., Leal W., y Vásquez R., (2011) entre otros. Estuvo enmarcada bajo un enfoque prospectivo y descriptivo su diseño fue no experimental, de campo, transeccional descriptivo. La población estuvo constituida por doscientos ochenta y ocho (288) empleados del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, y sus extensiones San Rafael del Moján y Rosario de Perijá, Estado Zulia. La muestra calculada fue de ciento sesenta y nueve (169) funcionarios. La técnica de recolección de datos fue la técnica de observación por encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento, validado por expertos y confiabilizado por alfa de Crombach. Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de datos. Los resultados obtenidos demuestran que los funcionarios públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, tienen altas necesidades de capacitación debido a la elevada resistencia organizacional, un nivel de formación moderado y un nivel alto en el análisis de estas. Se concluye que la institución tiene la necesidad de implementar diagnósticos para la capacitación de efectivos, con la finalidad de detectar requerimientos y efectuar dichos planes objetivos. Finalmente, se recomendó el uso de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación en los funcionarios públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo.

¹Ing. en Informática. Egresado del IUTM. Analista de Procesamiento de Datos del Departamento de Sistemas, Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Venezuela.

²Ing. en Telecomunicaciones. Egresado de URBE. Técnico Especialista de Telecomunicaciones en la Gerencia General Tecnología y Operaciones GGTO, CANTV, Venezuela.

³Dra. En Ciencias Médicas. Doctorante en Educación. Anestesiólogo. Egresado de ULA. Especialista en Cuidados Paliativos y Terapia del Dolor, Hospital Coromoto, Venezuela.

Palabras clave: diagnóstico; capacitación; necesidades.

Diagnosis of Training Needs for Public Officials

ABSTRACT

The objective of this article is to diagnose the training needs of public officials of the University Institute of Technology of Maracaibo (IUTM). It was based on the theoretical guidelines of Alles M., (2006), Aguilera L., (2006). Salina M., (2008). Sánchez Tarrago N., (2012), Villalobos K., Leal W., and Vásquez R., (2011) among others. It was framed under a prospective and descriptive approach, its design was non experimental, field, descriptive transectional. The population was constituted by two hundred and eighty-eight (288) employees of the University Institute of Technology of Maracaibo, and its extensions San Rafael del Moján and Rosario de Perijá, Zulia State. The sample calculated was one hundred and sixty-nine (169) officials. The data collection technique was the technique of observation by survey, using the questionnaire as an instrument, validated by experts and trusted by Crombach's alpha. Descriptive statistics was used for data analysis. The results obtained show that public officials of the University Institute of Technology of Maracaibo have high training needs due to the high organizational resistance, a moderate level of training and a high level in the analysis of these. It is concluded that the institution has the need to implement diagnostics for the training of personnel, with the purpose of detecting requirements and affecting these objective plans. Finally, the use of Diagnostics of Training Needs in public officials of the University Institute of Technology of Maracaibo was recommended.

Keywords: diagnosis; training;needs.

Introducción

En la actualidad las instituciones y organizaciones del mundo desean sumarse a la consecución de sus metas organizacionales, con la finalidad de mantenerse actualizadas y que su recurso humano también lo esté, con el fin de poder mantener estándares de calidad, contribuyendo a solventar las necesidades de los puestos de trabajo.

En este orden de ideas, tanto las organizaciones como las instituciones dedican cada vez más tiempo y horas hombres, en adquirir tecnología y expertos que puedan impartir planes de capacitación eficaces para incrementar el

rendimiento académico y organizacional, para llevar su recurso humano a modelos confiables de productividad.

Es por ello, que se hace necesario que cada vez existan más programas de diagnósticos de necesidades de capacitación donde se detecten los déficit de habilidades y destrezas del talento humano, que complementen y sirvan de apoyo a las inducciones o aprendizajes colaborativos, con el objeto de llevar a cabo la consecución de los objetivos organizacionales.

En relación a lo antes expuesto, la realidad donde se desenvuelven organizaciones y las universidades venezolanas no dista de ello, en especial el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, ubicado en el estado Zulia, donde sería provechoso implementar un programa de diagnósticos de necesidades de capacitación de este tipo. Utilizando herramientas adecuadas que conlleven a detectar las demandas de necesidades del puesto de trabajo de cada empleado, con la finalidad de aumentar el desarrollo institucional.

Es importante mencionar, que el diagnóstico de necesidades de capacitación es fundamental porque considera las necesidades del puesto y puede contribuir a preparar al empleado para el desenvolvimiento eficiente, además de permitir el desarrollo de competencias idóneas para el desempeño de sus funciones en la búsqueda de los objetivos y metas institucionales. Es por ello, que la presente investigación propone un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en los Funcionarios Públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo.

Capacitación

Según Ramírez (2012), la dimensión capacitación, suele ir acompañada de los indicadores: formación, resistencia al cambio y análisis de necesidades, como base importante de un buen diagnóstico de requerimientos de capacitación para cualquier institución, con el objeto de considerar las insuficiencias del puesto.

En concordancia con lo anterior, según Romero, I., y Sperdutti S., (2007), “La capacitación es la acción destinada a incrementar las actitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.”

En palabras de Ugueto M., y Cardozo N., (2014, p.22) expresan que “, a fin de que sean más productivas, creativas e innovadoras, para que puedan contribuir a mejorar los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas”.

En función de lo anterior, Fernández R., (2009), define “La capacitación como una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema”.

En concordancia con lo antepuesto, los autores citados convergen en que la capacitación es la función clave en la administración, constituyendo un medio para desarrollar competencias. Romero, I., y Sperdutti S., y Ugueto M., y Cardozo N., (2014) y Fernández R., (2009), consideran que la capacitación contribuye al desarrollo organizacional.

Por lo antes expuesto, el investigador fija postura con Romero, I., y Sperdutti S., (2007) quien expone la capacitación como forjadora de actitudes y conocimientos clave para el desempeño eficiente del individuo, formándolo en competencias específicas destinadas al desarrollo organizacional.

Concluyendo, las investigadoras del presente estudio consideran que tomando en cuenta la capacitación como una función clave formadora de actitudes, es importante como eje esencial en el perfeccionamiento organizacional y contribuye al alcance de los objetivos de la empresa y es responsabilidad de la administración de recursos humanos ejercer esta función.

Necesidades de capacitación

La capacitación es generada por una necesidad según Alvarado M., (2014, p.93), quien menciona que “toda necesidad es producto de una carencia. La carencia puede identificarse si se confronta lo que se tiene con lo que debería tenerse; por lo que las necesidades de capacitación son aquellas carencias de conocimientos, habilidades y actitudes que el personal tiene en relación con lo que demanda el puesto”.

Según Ugueto M., y Cardozo N., (2014, p.102), las necesidades de capacitación son los recursos (conocimientos, habilidades y actitudes) que pueden ser adquiridos mediante la capacitación y que son necesarios para construir las competencias deseadas”. En relación al anterior también menciona que “las necesidades de capacitación deben transformarse en planes de capacitación concretos y operativos, partiendo del conocimiento de la formación del individuo, conocimiento del tipo de resistencia al cual se encuentra sometido y de acuerdo a las competencias que desean alcanzarse, se realiza el diagnóstico de las necesidades de capacitación”.

En la confrontación de las diversas teorías mencionadas anteriormente los autores coinciden en describir las necesidades de capacitación como conocimientos, habilidades y actitudes que necesitan ser adquiridos por el personal demandado por el puesto de trabajo y de acuerdo a los objetivos que deseen alcanzarse.

Por lo antes expuesto, las investigadoras fijan postura con Ugueto M., y Cardozo N., (2014, p.102), quienes describen las necesidades de capacitación como conocimientos, habilidades y actitudes destinadas a formar competencias, destinadas a solucionar problemas organizacionales y por ende producir el desarrollo organizacional.

Para finalizar a juicio propio del investigador del presente estudio considera la necesidad de capacitación como la diferencia entre el desempeño real (perfil de la persona) y el requerimiento (perfil del puesto) y tomando en cuenta las debilidades en esta área, con el fin de superar las posibilidades concretas de la organización, es imprescindible priorizarlas. Relacionar las necesidades de capacitación, según la magnitud de los problemas a solucionar, con los recursos disponibles.

Formación

El entorno empresarial es un agente de constante cambio y cada día se globaliza más y más. Es por ello, que solo las organizaciones que cabalguen a la vanguardia de estas innovaciones, son las más capaces en adaptarse al entorno. La formación profesional según Hill (2007, p12) “constituye la primera etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados. En general son programas a mediano y largo plazo”.

En general muchas organizaciones han venido conformando sus propios planes de formación, según Vargas F., (2007, p.49) “La formación de los individuos es responsabilidad de las instituciones, y su función es lograr recursos humanos adecuados a las necesidades de los puestos de trabajo como resultado de las políticas de desarrollo hacia dentro y en pro del progreso organizacional. La identificación de necesidades va de la mano con la expansión del empleo”.

Por otra parte, Zuñiga (2007, p.37), señala que “la Formación es la que incluye una enseñanza teórica y práctica aplicable directamente en el puesto de trabajo actual o futuro del trabajador en la empresa beneficiaria y que ofrece

calificaciones que no son transferibles, o sólo de forma muy restringida, a otras empresas o a otros ámbitos laborales”.

De los planteamientos anteriores se deduce, que los autores Hill (2007, p12) y Vargas F., (2007, p.49) coinciden en que la formación es responsabilidad de las instituciones y es la primera etapa del individuo; con la finalidad de lograr la instrucción educativa de los individuos, acorde con las necesidades del puesto de trabajo. Por otra parte, Zuñiga, refuerza la teoría agregando que la formación es intransferible, aplicable directamente al puesto de trabajo.

Por lo antes expuesto, las investigadoras fijan postura con Zuñiga, (2007), quien expone la formación como función clave en el desarrollo del individuo, que se acopla al trabajador en función de cumplir un cargo dentro de una organización, necesarios para el desempeño de su trabajo, formándolo en habilidades y competencias determinadas.

En este orden de ideas, concluyendo a juicio de las investigadoras del presente estudio consideran que las organizaciones son responsables de establecer un medio instruccional efectivo para enriquecer y afianzar la enseñanza basada en tecnologías, involucrando la elaboración y desarrollo de modelos apoyados en entornos tecnológicos.

Resistencia al cambio

El cambio es un proceso a través del cual se pasa de un estado a otro, generándose modificaciones o alteraciones de carácter cuantitativo y/o cualitativo de la realidad, López M., Restrepo L., López G., (2013, p.03) definen “la resistencia al cambio es un fenómeno social que ocurre en diversos contextos, con diferentes magnitudes, y con variados tipos y manifestaciones. Este ha sido y es, inherente a la sociedad y al hombre desde el mismo inicio de su existencia yaunque su

ocurrencia es diaria, las personas no pueden asumir sus repercusiones tan rápido como para no sufrir trastornos por ello”

Asimismo, “La resistencia al cambio es un fenómeno psicosocial que se debe estudiar para conocer y adoptar las reacciones y condiciones que la disminuyan y faciliten este cambio” según Escudero J.; Delfín I., y Arano R., (2014). Estamos en el umbral de una revolución global, la cual repercute en dramáticos cambios fundamentalmente en los trabajos, los negocios, la administración y la estructura de las organizaciones.

Por consiguiente, según Alfonso Madan, V., (2012, p.84), “dependiendo de la cultura organizacional, la resistencia de los empleados a los cambios es mayor o menor, pero a pesar que esa resistencia en común denominador en todas las organizaciones, existen factores que permiten determinar esa resistencia, y solo a través de la formación se puede disminuir la resistencia”. Dichos factores pueden describirse según el tipo de resistencia, según Alfonso Madan, V., (2012, p.85) estos factores pueden ser: “Resistencia individual, Resistencia organizacional”.

En consideración a lo antes expuesto, los autores coinciden en mencionar a la resistencia al cambio como un fenómeno social hábil de producir revelaciones diferentes de acuerdo con cada individuo, siendo capaz de generar diversas actitudes provocando consecuencias en el entorno social y laboral. Alfonso Madan, V., (2012, p.85) hace mención a estos factores de resistencia en el individuo y en la organización.

De acuerdo a los criterios de los autores ya descritos las investigadoras fijan postura con López M., Restrepo L., López G., (2013, p.03), quienes señalan la resistencia al cambio como un fenómeno social que influye y produce diferentes manifestaciones. Inherente a la sociedad y al hombre presente desde sus inicios y capaz de generar tropiezos en el desarrollo organizacional y por ende entorpece el desarrollo del individuo.

De lo anterior las investigadoras del presente estudio deducen que reconociendo los factores que causan la resistencia organizacional puede surgir la solución, enfocándose en políticas o estrategias para eliminar las inconsistencias, además de iniciar la planificación de capacitación que pueda romper estas barreras.

Análisis de necesidades

El análisis de necesidades según Perdomo M., (2014) “Es la primera etapa del proceso de capacitación la cual consiste en: Identificar las habilidades y conocimientos específicos para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad. Analizar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias, así como a sus actividades y a sus motivaciones personales. Establecer los objetivos de la capacitación”. Algunos autores lo denominan análisis de necesidades de capacitación ANC y otros lo llaman diagnóstico de necesidades de capacitación DNC”.

En todo proceso de capacitación es importante el análisis o diagnóstico de las necesidades de capacitación. Según Aguilar J., (2010, p.12) “El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) es el procedimiento a partir del cual se obtiene información necesaria para elaborar un programa de capacitación. El objetivo del DNC es identificar las discrepancias entre lo que es y lo que debería de ser”.

Existe una diversidad de técnicas para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación, pero en todas ellas se compara lo que es contra lo que debería de ser, el DNC según Aguilar J. (2010, p.13), “se puede realizar a partir de: La revisión de los análisis de puestos, el análisis del inventario de habilidades que tenga la empresa, el análisis del desempeño de los trabajadores, las quejas de los clientes, el análisis de problemas de la empresa, exámenes de conocimientos, entrevistas

estructuradas o abiertas, encuestas, observación directa en el puesto, análisis de tareas, entre otros”.

En este orden de ideas, según Perdomo M., (2014) señala que “la DNC consiste en determinar qué tipo de capacitación requieren los colaboradores de una empresa. Identifica las habilidades y los conocimientos específicos para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad”.

Por otra parte, Alvarado M. (2014), hace énfasis en que “el objetivo principal de la Capacitación es detectar, diseñar e integrar programas para desarrollar los Recursos Humanos que se encuentran dentro de la Organización, es decir, la clave fundamental el análisis de las necesidades personales y laborales del individuo dentro de la organización”.

En concordancia, los autores descritos anteriormente coinciden en describir el análisis de necesidades como los parámetros para iniciar el proceso de capacitación, conducente a recabar los parámetros suficientes para planificar y ejecutar un modelo de capacitación. Perdomo M., (2014) además agrega que esto beneficia la organización mejorando el rendimiento y aumentando la productividad.

De acuerdo a los criterios de los autores ya descritos las investigadoras fijan postura con Perdomo M. (2014), quien señala el análisis de necesidades como el inicio o la primera etapa de cualquier proceso de capacitación, donde se recopilan datos suficientes para establecer modelos de capacitación conducentes al desarrollo de competencias organizacionales, por ende aumentar el desarrollo y la productividad del individuo.

Para finalizar el basamento teórico de este indicador, a juicio de las investigadoras del presente estudio plantean el análisis de necesidades como prioritario para establecer basamentos que consoliden el planteamiento de un plan

de capacitación, permitiendo establecer directrices orientadas a cada individuo y al fortalecimiento de sus competencias.

Resultados de la Investigación

A continuación se demuestra el análisis y discusión de los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos seleccionados para tal fin, la entrevista dirigida a funcionarios públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Estado Zulia.

Los instrumentos antes mencionados se aplicaron a la muestra de ciento sesenta y nueve (169) empleados pertenecientes al Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo y sus Extensiones San Rafael del Moján y Rosario de Perijá, Estado Zulia.

Análisis de los Resultados

A continuación se muestra el análisis y discusión de los resultados del objetivo de diagnosticar las necesidades de capacitación de los funcionarios públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, donde se tomó la dimensión necesidades de capacitación, conformada por los indicadores: formación, resistencia al cambio y análisis de necesidades; línea central de la presente investigación y objeto del instrumento aplicado.

Dicha exposición de información y resultados se realizó mediante una matriz de datos, que permitirá observar los elementos significativos que integran cada indicador visualizar el comportamiento de la dimensión, utilizando las frecuencias absolutas y porcentuales. Finalizada la aplicación del instrumento a ciento sesenta y nueve (169) empleados, del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Estado Zulia; el análisis de los datos arrojó los siguientes resultados:

Tabla No.1
Necesidades de Capacitación

DIMENSION: NECESIDADES DE CAPACITACION			
Categoría	Rango	Fr	%
Necesidades de capacitación muy alto	0-16	7	4
Necesidades de capacitación alto	17-32	45	27
Necesidades de capacitación Moderado	33-48	96	57
Necesidades de capacitación bajo	49-64	21	12
Necesidades de capacitación Muy bajo	65-80	0	0
	TOTAL	169	100

Fuente: Díaz y otros (2017)

Los datos expresados en la tabla anterior indican que los empleados públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, poseen una Necesidad de capacitación moderadamente alta de 88% con tendencia a aumentar, según el baremo establecido. Indicando un nivel de necesidad de capacitación importante.

En función de estos resultados, se observa que los empleados públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, tienen un nivel de formación moderado, una alta resistencia a los cambios organizacionales y una necesidad alta de capacitación, dichos resultados van a la par con lo propuesto por Alvarado M., (2014), quien menciona que toda necesidad de capacitación es producto de una carencia de habilidades; por cuanto se hace necesaria la implementación de un programa de capacitación que disminuya estas estadísticas.

Consideraciones Finales

Concluyendo la presente investigación, con base en el estudio del Diagnóstico de necesidades de capacitación de los funcionarios públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo y sus respectivas dimensiones e indicadores, y luego del análisis estadístico, los resultados de los datos indican las siguientes conclusiones:

Con referencia al objetivo de diagnosticar las necesidades de capacitación de los funcionarios públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, se concluye que los funcionarios poseen un nivel de formación entre bajo y moderado, alta resistencia a los cambios organizacionales y un análisis de necesidades de capacitación alto, lo que lleva a la conclusión que poseen un nivel muy alto de necesidades de capacitación.

Para finalizar, los postulados anteriores van en congruencia con el objetivo planteado, mostrando que existe una alta necesidad de capacitación en los funcionarios públicos del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, además según estudios realizados se precisó los tipos de herramientas y estrategias instruccionales a seguir así como el plan de capacitación a utilizar, quedando demostrada la factibilidad del proyecto.

Referencias consultadas

- Aguilar Morales, Jorge Everardo. (2010). **El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Network de Psicología Organizacional.** Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. 2010. Oaxaca. México
- Aguilera L. (2006). **Coyuntura Económica.** República Dominicana
- Alfonso Madan, Eduardo Víctor. (2012) **Resistencia la cambio. Porque se da y como se da.** Buenos Aires. Argentina.
- Alles M. (2006). **Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias.** Granica. Buenos Aires.
- Alvarado Maldonado, Ma. Guadalupe. (2014). **Metodología Para La Detección De Necesidades De Capacitación(Caso del Instituto Mexicano del Petróleo Región Centro de Capacitación).** México DF. México.
- Escudero Macluf, Jesús; Delfín Beltrán, Luis Alberto y Arano Chávez, Raúl Manuel. (2014) **El Desarrollo Organizacional Y La Resistencia Al Cambio En Las Organizaciones.** (Organizational Development and the obstinacy to the organizational change).

Fernández Piqueras Rocío. (2009). Tesis Doctoral “**Factores antecedentes en el uso de Entornos Virtuales de Formación y su efecto sobre el Desempeño Docente**”. Valencia. España.

Grados, Jaime A. **Capacitación y Desarrollo de Personal**. México, Editorial Trillas, 1999.

Hill, María Elena. (2007) **Educación empresarial**. Lima. Perú.

López Duque, María Esperanza; Restrepo de Ocampo, Luz Estella; López Velásquez, Gloria Lucia. (2013). *Resistencia al cambio en organizaciones modernas*. **Scientia et Technica** Año XVIII, Vol. 18, No. 1, Abril de 2013. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701. Pereira, Colombia.

Perdomo, Mabelyn Alejandra. (2014) **Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- Para El Personal del Hospital Centro Médico, Zacapa**. Universidad Rafael Landívar. Zacapa. Guatemala.

Ramírez, N. (2012). **Implementación de las Tics en la Práctica Educativa de los docentes**. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.

Romero Ingrid y Sperdutti Sandra. (2007) **E-learning como herramienta para la Capacitación de Personal**. Maturín. Venezuela.

Silva, Irene y Tamayo Carla. (2007). **Técnicas e instrumentos de recolección de Datos**. Santiago de Chile. Chile. Extraído de: http://200.48.31.85/documentos/tecnicas_Instrumentos.pdf. Consultado: 25/11/2016.

Ugueto M., y Cardozo N., (2014). **La Gestión de Recursos Humanos por Competencias**. Fondo Editorial UNET. San Cristóbal. Venezuela.

Vargas, Fernando. (2007). **La Formación por Competencias**. Lima Perú.

Zuñiga (2007). **Comportamiento Organizacional**. Buenos aires. Argentina.

©2018 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia de Creative Commons Reconocimiento – No Comercial 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).