

**RECURSOS HUMANOS: ORIENTACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL
PERSONAL MEDIANTE LA FORMACIÓN**



NATALIA CORRALES CONTRERAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Especialista en Alta Gerencia

DIRECTOR:

XIMENA FONSECA RUÍZ

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, COLOMBIA
2017**

Resumen

El presente trabajo muestra aspectos importantes de la manera como deben ser administrados los recursos humanos en las empresas. Gira en torno de la revaloración como se gestione, capacite y forme a los trabajadores. El trabajo humano es fundamental en cualquier organización, según los estudiosos su base solo no es “la capacidad física”, sino en su “conocimiento”, “potencial”, “creatividad”, etc. Pueden ser bien aprovechadas para crear riqueza. Asimismo, la gestión responsable de la comunicación.

Palabras clave: Organizaciones, gestión de los recursos humanos, capacitación, formación, trabajo humano, conocimiento, gestión responsable de la comunicación.

Abstract

The present work shows important aspects of human resources management in organizations. It revolves around the importance and revaluation as it manages and shapes its human resources. Human work is fundamental in any organization, its basis is not only physical capacity, but its knowledge, potential, creativity, etc. They can be well used to create wealth. Likewise, responsible management of communication.

Key words: Organizations, human resources management, training, human work, knowledge, responsible management of communication

Introducción

El contenido del presente ensayo tiene un marco referencial multidisciplinario, un enfoque sistémico.

Existen volúmenes de información relacionada con el tema planteado en este ensayo. Los textos seleccionados muestran desde diferentes puntos de vista la transformación que ha sufrido la economía. Antes, con “la revolución agrícola” y “la revolución industrial”. Hoy las organizaciones encaran un nuevo desafío: “La era del conocimiento”, se entiende que actualmente es el conocimiento el pilar sobre el que se sienta la empresa, razón suficiente para que valoren este intangible y se haga una buena gestión de sus recursos humanos. (Dominguez, Díaz, & Sánchez, 2004). Otros autores como Harold Koontz, Heinz Wehrich y Mark V. Cannice, en su libro: Administración. Una perspectiva global y empresarial. Decimocuarta edición (2012). Muestran en sus investigaciones sólidos argumentos de la importancia de la capacitación y formación de los trabajadores, igualmente ejemplo de casos desde un punto de vista global aplicados en el campo de la administración y dirección de recursos humanos. (Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012)

En el desarrollo de este trabajo se muestra un análisis claro y sistemático entorno a la administración de los recursos humanos y su relación con la orientación, formación y desarrollo del trabajador mediante la capacitación. También, se muestra cómo las organizaciones del siglo xxi están enfrentando los procesos de cambio con el nuevo modelo productivo ligado a la importancia y revaloración dada al trabajo humano. En la actualidad las empresas están siendo conscientes que asistimos un mundo cambiante estamos en “la era del conocimiento” donde la “tecnología” juega un rol importante, razón para educar de manera continua a los trabajadores, pero, esta educación debe ser integral. Las exigencias de la economía moderna han influido poderosamente en la manera como las organizaciones administran sus recursos humanos, por eso,

hoy, no solo se evalúa la capacidad física de una persona –en el sentido de que no se ve como un individuo sino como ser humano-, sino su conocimiento, creatividad, potencial, inteligencia, capacidades de adaptación a los cambios, propiedad intelectual, experiencias, entre otras. (Martínez Miguélez, 2009).

Entonces, quiere decir que, aplicando el enfoque sistémico no hay lugar para el enfoque tayloriano, el cual es parcial y mutila las múltiples habilidades que pueda tener un individuo. En cuanto a lo sistémico, se basa en la funcionalidad integral de los recursos humanos, comprende la participación activa de los empleados en las actividades y toma de decisiones en la empresa. Por lo tanto, en la actualidad las empresas deben enfocar su objetivo en el cliente interno (los empleados) y clientes externos. Esto es, el nuevo valor agregado de cualquier organización, invertir en la formación y orientación de sus recursos humanos. (Hill, Samuel, & Zuyin, 1995)

En ese sentido se entiende que, tanto la gerencia como el liderazgo compartido están estrechamente ligados a una cultura organizacional. Tienen como objetivo fundamental la gestión responsable de la comunicación, ya que esta es un instrumento base que posiciona y determina el sentido y dirección de los mismos. (Molina, 2012)

Siguiendo ese orden de ideas, primeramente se desarrollan los antecedentes de la administración de los recursos humanos enfocado a la capacitación y desarrollo de los trabajadores, y planteamiento de pregunta problema. ¿Qué tan importante es la capacitación del recurso humano en las organizaciones del siglo xxi?

La segunda parte se construye un marco teórico que conduce a desarrollar los siguientes temas: La capacitación, desarrollo del capital humano en una organización; comunicación y liderazgo asertivo en las organizaciones; el nuevo entorno empresarial en Colombia en el siglo xxi; capacitación entendida como un proceso para proporcionar competencias en el trabajador;

desarrollo entendido como el proceso para acentuar o adquirir valores, estilo, trabajo en equipo y otras facetas de la personalidad; concluye el marco teórico con un análisis acerca de los principios de la capacitación como son: competencias o comportamientos requeridos según perfil, observación de esos comportamientos, detección de necesidades de capacitación y determinación de los cambios posteriores a la capacitación. Finalmente, la conclusión.

Todo lo anterior se desarrolla dando cumplimiento al objetivo general del presente ensayo:

Analizar la gestión de los recursos humanos en el campo empresarial con base en la orientación, formación y desarrollo del personal, la comunicación como elementos integradores de la práctica gerencial.

Antecedentes

Brevemente veamos cómo el sector empresarial ha administrado sus recursos humanos desde sus inicios hasta nuestros días. Para soportar el contenido de este apartado nos basamos en Marino Valencia R. (2005) quien desarrolló una investigación: El capital humano, otro activo de su empresa. Éste, en su texto esboza la evolución de los recursos humanos en una organización.

Según Valencia (2005), para mediados de los años veinte un grupo de investigadores (Universidad de Harvard) representados por Elton Mayo (como se citó en Valencia, 2005) en la Western Electric Company (Estados Unidos), conocida como escuela de las relaciones humanas de la teoría administrativa. Según Valencia, los estudiosos antes mencionados, afirman: “el aspecto humano en forma de trabajadores con conocimiento es esencial para la rentabilidad de una empresa” (p.21). Es así, como Elton Mayo comprueba que las necesidades sociales se convierten en una fuente de motivación, son el motor que impulsa a los empleados a rendir en sus operaciones. Entonces, de esa teoría se basaron muchos científicos estudiosos del comportamiento humano para hacer aportes en campos como la psicología, antropología y sociología, disciplinas que estudian la

“motivación individual”, “el comportamiento de los grupos”, “relaciones interpersonales en el trabajo” y “la importancia del trabajo para el ser humano”. (Valencia Rodríguez, 2005, p. 21).

Otros factores expuestos por Valencia son “la revolución científica” en el siglo xix impulsó la educación, el conocimiento y las habilidades, considerados fundamentales y determinantes para medir la productividad de un empleado. Factores que para los años 50 (siglo xx) será denominado “la era del capital humano”. Tal cual: “(...) condicionante primario del nivel de vida de un país es su éxito en el desarrollo y la utilización de las habilidades, los conocimientos y los hábitos ciudadanos” (Valencia, 2005, p.30).

Se entiende que, a partir de los procesos evolutivos y la aplicación de teorías administrativas, el taylorismo ha sido el protagonista principal, ya que las empresas han adoptado su modelo, metodologías e instrumentos para gestionar sus recursos humanos. (Valencia Rodríguez, 2005)

En la actualidad con los constantes cambios en la economía y las nuevas tecnologías las empresas se ven obligadas a revalorar su factor humano. (Dominguez, Díaz, & Sánchez, 2004)

Por otro lado, Agustín Ibarra, en su investigación: Formación de los recursos humanos y competencia laboral. Aborda temas relacionados con la formación profesional y la mano de obra.

Según éste, los procesos de cambios, la globalización y las exigencias competitivas en el campo de la economía. Procesos que están demandando unos recursos humanos más capacitados, mejor formados, etc. Especialmente en Latinoamérica. Concluye resaltando la importancia de formar a los recursos humanos con educación de calidad, flexible e incluyente y sobre todo que se le reconozca su competencia laboral lo que permitiría competir exitosamente en el ámbito internacional. (Ibarra, 2000).

De acuerdo con todo y lo anterior, Castaño, hace valiosos aportes en relación a la manera como el sector empresarial mira y trata al trabajador como un recurso, una máquina más que para lo único que sirve es para producir, no tienen en cuenta el factor humano, las habilidades, conocimiento, etc. Y sus necesidades y satisfacciones (Castaño, 2012). Entonces, se entiende, el sistema aplicado en el contexto latinoamericano y el caribe, específicamente el colombiano, educa al trabajador para convertirlo en un recurso empresarial donde solo va a producir para beneficios de unos pocos, esto concuerda con las investigaciones de los autor antes citados. Aunque en la actualidad las organizaciones tienen otra visión de sus recursos humanos, los cambios que influyen en el mundo también recaen en las organizaciones, se está considerando el capital humano como lo más importante en una empresa. Se puede concluir que la empresa de ayer ha tenido un cambio significativo en comparación a la de hoy. Entonces, desde una perspectiva empresarial surge la siguiente pregunta o planteamiento del problema ¿Qué tan importante es la capacitación del recurso humano en las organizaciones del siglo xxi?

Fundamento de la teoría y la práctica: Evolución en la administración de los recursos humanos

Antes vimos el inicio y evolución de los recursos humanos desde una perspectiva teórica que más tarde se fue modificando al aplicar “teorías administrativas”, “enfoques de la administración”. Martínez Miguélez y otros estudiosos coinciden que la intervención de disciplinas como la psicología, antropología, la filosofía y sociología, etc. Dedicadas a estudiar el comportamiento humano teniendo en cuenta factores sociales, personales y emocionales que posteriormente serían tenidos en cuenta para el desarrollo de los trabajadores de acuerdo al cargo a desempeñar. (Martínez Miguélez, 2009)

En otras palabras, numerosos autores y colaboradores académicos han hecho valiosos aportes al pensamiento administrativo, cómo se debe administrar los recursos humanos, especialmente, en “la era del conocimiento” donde la tecnología es protagonista principal, sin dejar a un lado el “factor humano”.

De las muchas teorías propuestas sobre la administración cada una aporta a los estudiantes de éste campo conocimiento sobre el rol del gerente, específicamente, sus funciones como: Planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. Conociendo que estas funciones son desempeñadas en todos los niveles organizacionales, en la grande, mediana y pequeña empresa. Asimismo, se debe tener claro, que las habilidades gerenciales varían según el nivel organizacional. El objetivo del gerente es crear valor agregado. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Ahora, los gerentes deben tener bien definido el concepto de administrar. Según Koontz, Weihrich y Cannice, tal cual: “Administrar es el proceso mediante el que se diseña y mantiene un ambiente para cumplir con eficiencia determinadas metas” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 35, cap.1). Otro, “La organización es un sistema abierto que opera dentro e interactúa con el ambiente” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 35, cap.1). De lo anterior se entiende que administrar los recursos humanos de una empresa obliga a la gerencia, directivos, líderes tener claridad de conceptos, además, al momento de educar a los trabajadores estos deben verse como seres humanos y no como individuos para alcanzar de manera exitosa las metas y lograr la competitividad empresarial.

Otro aspecto importante es, el proceso de transformación en la actividad administrativa y las funciones gerenciales aprovechadas por las organizaciones y las tendencias del siglo xxi: “Globalización”, “emprendimiento”, “tecnologías de la información”, “productividad-

efectividad”, “innovación”. Para desarrollar este punto el autor se basa en trabajos de (Valencia Rodríguez, 2005), se entiende que el autor desarrolla este tema desde una visión aplicada al nuevo modelo antropológico teniendo en cuenta el contexto actual empresarial, donde se ha posicionado el desarrollo humano como el producto primario de cualquier organización.

Por otro lado, Valencia se basa en estudios realizados por Gary Becker (1964) (como se citó en Valencia Rodríguez, 2005), específicamente, “la teoría del capital humano”. Dicha teoría difiere dos formas viables de formación en un individuo: “la formación general” (la adquirida en la academia) y “la formación específica” (la adquirida en su sitio de trabajo). Pero, más adelante se encara con los estudios de Alhama Belamaric, R. (como se citó en Valencia Rodríguez, 2005). Siguiendo esa misma línea, desde la perspectiva de Guillermo Labarca (1999), en su trabajo: Empresa y formación. Identificó unos rasgos importantes que se deben tener presentes al momento de capacitar/formar al trabajador para lograr mayor eficiencia en los objetivos de cualquier organización. Para Labarca es importante el contexto, identificar la heterogeneidad de las economías, son duales hay desigualdad. Enfatiza en la importancia de los recursos humanos y la manera como las empresas disponen de este capital, dice que no tienen en cuenta la “diferenciación tecnológica entre sectores y subsectores de una economía” (p.20). Su experiencia y trabajo de campo lo ha llevado a demostrar que las grandes industrias fragmentan sus procesos productivos y no es lo mismo para las pequeñas o medianas empresas. Entonces, en este caso la formación y capacitación de sus recursos humanos no es igual porque los trabajadores deben ser educados y formados constantemente en las operaciones a desarrollar en cada puesto de trabajo.

Para ilustrar lo expuesto por el autor en relación al contexto y la heterogeneidad de las economías se cita uno de sus ejemplos como lo veremos a continuación:

(...) desarrollos divergentes se encuentran en diversos sectores industriales, como son el automotor, donde hay fábricas y nuevas inversiones con esquemas de producción flexibles que subcontratan a firmas altamente especializadas, organizando su producción con un alto grado de inflexibilidad (...) la diversificación aparece ahora en la fragmentación de los procesos productivos (Labarca, 1999, p. 20)

De acuerdo con lo anterior, el autor afirma que en otras empresas se evidencia otro tipo de diversificación, dentro de este grupo se encuentran la imprenta, fábrica de muebles, etc. Los individuos conviven en plantas, emplean sistemas digitalizados, los procesos son flexibles, organizados en relación con la profesión y estructura de trabajo. (Labarca, 1999).

Entonces, se entiende, de acuerdo al contexto y la heterogeneidad de las economías el gerente de hoy enfrenta obstáculos durante el desarrollo de su profesión, porque existen intereses de varios grupos de empresarios externos. La tecnología, es una gran herramienta, y a la vez le puede crear algunos problemas como se muestra en el caso de la industria automotriz. Hoy, existen empresas que no son del todo tecnificadas por razones de economía, los procesos productivos están sectorizados y el recurso humano sigue realizando sus operaciones empleando gran esfuerzo físico.

Lo anterior conduce a desarrollar el siguiente tema, basados en las investigaciones de Labarca.

Asignación de recursos

En párrafos anteriores vimos la importancia del contexto de las economías y la heterogeneidad de la misma. Aspectos que deben estar presentes al momento de desarrollar este tipo de estudio. Permitirá identificar el problema que presentan las empresas en la asignación de recursos para capacitar y formar sus recursos humanos. Coyuntura, del poco interés al momento de invertir en

el capital humano, no ven o no quieren entender que las personas hacen parte del capital de las empresas. (Labarca, 1999)

Según Labarca, existen regiones en Latinoamérica que designan recursos muy pobres para la capacitación y formación de los profesionales, -los compara con otros países que hacen grandes inversiones en sus recursos humanos-. Enfatiza, de existir los recursos suficientes no están disponibles para la capacitación o los emplean de manera deficiente.

Para soportar lo anterior citamos puntos clave de las reflexiones de Labarca, tal cual, como veremos a continuación: A) La oferta de capacitación no satisface la demanda efectiva; B) Los recursos disponibles son empleados para pagar actividades de formación que no coinciden con las necesidades reales; C) El proceso de detección de necesidades no siempre es realizada adecuadamente; D) Los costos directos o de transacción de estas actividades son muy altos para las empresas; E) Gran parte de estos recursos son usados para cubrir los costos de operación de las instituciones capacitadoras; F) Quienes toman las decisiones sobre los contenidos de la formación no siempre están al tanto de las necesidades reales de la producción; entre otros.

De lo anterior se entiende que, cuando se dicta una capacitación de manera general sin hacer un diagnóstico previo donde se identifiquen las necesidades de los trabajadores y los cambios necesarios que debe enfrentar el proceso de producción, el nuevo cargo a desempeñar.

Ahora, dicen los expertos en el tema que las organizaciones empresariales han procurado resolver estas carencias con la intervención estatal accediendo a programas de gobierno, subsidios que van desde lo individual hasta el establecimiento de organismos de formación. Los estudios muestran que algunas de estas estrategias han dado buen resultado al momento de proveer

profesionales altamente calificados para las actividades de producción. Aunque todavía existe una gran brecha entre la oferta y la demanda. (Labarca, 1999)

Por todo lo dicho hasta aquí se interpreta que, el proceso de capacitación/formación de los trabajadores muchas veces se sale de la mano de los directivos, gerentes, por falta de enfoque, por malos manejos de recursos económicos, falta de planeación estratégica, entre otros.

Teóricos importantes en el campo de la administración

Ahora, volviendo al tema de las teorías, a continuación se expone a los autores teóricos y sus obras sobresalientes con sus respectivos aportes a la administración, usando el texto base de (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012). Tales como: Frederick W. Taylor, *Shop Management (1903)*, *Principles of Scientific Management (1911)*, *Testimony before the Special House Committee (1912)*; éste, ha sido reconocido como el padre de la administración. Su teoría se basaba en elevar la productividad mediante mayor eficiencia en la producción con mejor paga/remuneración en los trabajadores. Hoy, las empresas aplican esta teoría de manera parcial, porque no tiene en cuenta la participación en conocimiento, emprendimiento, etc. De los trabajadores en la toma de decisiones de la organización. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Otros, Henry L. Gantt (1901), éste propuso la selección científica de los trabajadores y la cooperación armoniosa entre mano de obra y administración. Se preocupó por la necesidad de capacitación (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012); Henri Fayol, *Administration Industrielle et Générale (1916)*, conocido como el padre de la teoría moderna, sus aportes son muy importantes en cuanto a la división del trabajo y los principios fundamentales de la administración. Hoy son esenciales en la educación académica y por las empresas para desarrollar sus operaciones. Así pues, son muchos los teóricos que han contribuido en el desarrollo de la actividad administrativa.

La capacitación desarrollo del capital humano en una organización

Según los autores hasta aquí citados confluyen en lo importante que es la capacitación de los trabajadores en cualquier organización. También, tener claridad entre los conceptos capacitación y desarrollo.

Antes de entrar en nuestro asunto se considera importante relacionar el texto de autores como (Hill, Samuel, & Zuyin, 1995), publicadas en su libro: Administración de Personal y Recursos Humanos (1995). Éstos basaron su trabajo en investigaciones anteriores desarrolladas por: Werther, William B. y Keith, Davis. Otros, Chiavenato, Idalberto (1998); Schultz, Duane P. (1991), Mondy, R. Wayne y Noe, Robert M. (1997). Estos estudiosos concuerdan en la conceptualización de capacitación como se muestra a continuación:

(...) actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de actividades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno

De lo anterior, se interpreta que, la capacitación es un proceso ordenado, la cual debe desarrollarse continuamente. Ésta centra su objetivo en los conocimientos, habilidades y aptitudes del trabajador, hábitos que si se hace de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa busca alcanzar perfeccionar técnicamente a los trabajadores –incluye desde los nuevos aspirantes a un cargo hasta los antiguos-, dado el caso que sean promovidos/trasladados a áreas diferentes del cargo que venían ejerciendo sean competitivos integralmente. (Hill, Samuel, & Zuyin, 1995)

Ahora, veamos el concepto de desarrollo:

(...) la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. (...) busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar. Está orientado fundamentalmente a ejecutivos.

De lo antes dicho, se interpreta que, existe una clara diferencia entre los conceptos descritos. Esto es, las empresas después de hacer un diagnóstico y estudio de su situación capacitan a los trabajadores que ocupan puestos de trabajo actuales, con el fin de afinar conocimiento, corregir hábitos, generar habilidades, etc. Y den mejores resultados en su área o departamento. Mientras que el desarrollo de los trabajadores abarca una formación integral y apunta a desempeñar cargos futuros. (Hill, Samuel, & Zuyin, 1995)

Entonces, una vez, entendida la diferenciación de dichos conceptos facilita el desempeño de roles dentro de una organización ligado con una comunicación asertiva genera un clima organizacional idóneo que permitirá el logro de “los factores de éxito” y cumplimiento de objetivos de una empresa desde un verdadero “desarrollo humano”. (Hill, Samuel, & Zuyin, 1995)

Comunicación y liderazgo asertivo en las organizaciones

Según Molina García (2012), en su artículo: La comunicación fuente de poder del líder en las organizaciones que aprenden. Se entiende que las empresas deben tener en cuenta a líderes que impulsan la creación de comunidades internas por medio de la comunicación responsable, lo que genera confianza y que los empleados desarrollen sus actividades de manera abierta, con honestidad, respeto mutuo y sean receptivos al momento de recibir instrucciones operativas. (Molina, 2012).

Otros aspectos destacados por la autora basados en investigaciones de Champy (2001). Uno; gira en torno al sistema comunicativo y sus elementos, siendo el lenguaje el más importante, ya que en su conjunto facilita la comunicación entre personas o por medio de herramientas como el ordenador, celular y múltiples aplicaciones de internet. Aquí encajan las organizaciones del siglo xxi (Molina, 2012). Dos; la autora, desde una postura heurística emite un concepto para comunidad, en su interpretación de Locke (1905) “una forma de producir en los colaboradores un sentido de pertenencia, reconocimiento, valía, aceptación e identidad” (Molina, 2012, p.57).

En ese sentido, se interpreta de la autora que, la comunicación es el medio con que los seres humanos expresan sus sentimientos, emociones, actitudes, etc. El individuo esta interactuando constantemente en diferentes áreas laborales, no solo importa el conocimiento especializado para ser exitosos, también lo es la responsabilidad con que se maneje la comunicación. (Molina, 2012).

A continuación se cita *grosso modo* una colección académica de Vega & Nieto (2014) de la Universidad Pontificia Bolivariana, relacionados con el tema que se viene desarrollando.

Vega & Nieto, citan tal cual a Homs (2000)

Las organizaciones de hoy necesitan un cambio de paradigma en los procesos gerenciales para hacerlos funcionales y eficientes. (...). Se requiere de líderes versados, creativos, innovadores que integren las diversas actividades conjugando la comunicación entre todos los miembros de la organización, capaces de tomar decisiones para optimizar el progreso de ella (Homs, 2000, p.56, en Vega & Nieto, 2014) (Vega, 2014).

En síntesis, existen numerosos estudios teóricos relacionados con el tema de la comunicación. Parece que todos los autores persiguen un mismo objetivo, exista un tipo de comunicación organizacional que integre a los individuos y que estos se acomoden al entorno empresarial.

El nuevo entorno empresarial en Colombia en el siglo xxi

Para desarrollar este apartado el autor se basa en las investigaciones de Carlos E. Méndez (2006), *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Su objeto de estudio se aplica a diferentes sectores de la economía colombiana, aplicación de teorías, técnicas, análisis e interpretación de metodologías con la participación de estudiosos y profesionales en el área de gestión de recursos humanos. Se entiende, por la diversidad de aportes y posiciones teóricas son muchos los factores que influyen en el clima organizacional, ello genera una cultura organizacional. (Méndez Álvarez, 2006)

Según el autor, una vez, identificados los factores que intervienen en el clima organizacional, se deben definir intervenciones que conduzcan a producir un clima empresarial satisfactorio. (Méndez Álvarez, 2006)

Por otro lado, Castaño (2012) presenta un cuadro evolutivo del entorno de la empresa colombiana desde los 90, la influencia del neoliberalismo en el campo económico. Igualmente, en su análisis enfatiza el desafío que enfrentaron las empresas en los procesos de cambios y cómo ha sido el rol del recurso humano en las mismas. También esboza los niveles de reconocimiento que el sector empresarial con sus colaboradores. (Castaño, 2012).

Revisando la documentación existente relacionada con el tema planteado nos encaramos con términos como “la globalización”, “la economía del conocimiento” y “la revolución tecnológica” (Dominguez, Díaz, & Sánchez, 2004); (Martínez Miguélez, 2009); (Koontz, Weihrich, & Cannice,

2012); etc. Según éstos, el siglo xxi introdujo los tres fenómenos antes nombrados, en este contexto se desenvuelven las organizaciones modernas. Aunque, los estudiosos enfatizan claramente que cada uno de estos fenómenos actúan de manera independiente, sin dejar de pensar cuál de los tres sea más influyente/dominante en la economía. Bueno, sea cual sea la razón por la que nacieron nosotros compete, pero si es de tener claro que parece que se complementan.

Según los estudiosos, la globalización ha trastornado el ámbito empresarial por hechos sobresalientes como “la internacionalización de capitales financieros, comerciales e industriales”, con el internet no existen límites geográficos, ni para el flujo de información, de bienes, de servicios, entre otros. (Correa, 2011)

En cuanto al fenómeno de la economía del conocimiento, con la incursión del internet y el auge de las nuevas tecnologías de la comunicación ha crecido de manera sorprendente en los últimos años. Según los expertos, éste tiene un alcance mundial, pero que no es igual en todas las regiones, parece, que se comporta o actúa de manera diferente. Su base está en la información y el saber. Es decir requiere conocimiento e información para diseñar, para producir y distribuir bienes y servicios. Según Correa citando a Castells (2000), la economía del conocimiento tiene unas características para citar una de ellas veamos: “El conocimiento como base de la creación de valor, la generación de riqueza, la productividad, la competitividad y el crecimiento económico” (Castells, 2000, como se citó en (Correa, 2011)

Según (Correa, 2011), la revolución tecnológica está muy ligada con los dos anteriores entornos donde se desenvuelve la empresa actual. Este es el motor de la globalización y la economía del conocimiento, porque los avances tecnológicos en conjunto con “la infraestructura y las herramientas para la comunicación global y la gestión de estructuras complejas de información y

conocimiento, que han generado a su vez un fuerte impacto en el alcance y los modos del ser, hacer e interactuar entre las personas” (Correa, 2011). De lo dicho hasta aquí, se entiende que la tecnología del siglo xxi desempeña un rol importante en el entorno empresarial del siglo presente. Con el internet ya no existen las fronteras, hay mayor acceso a la información, al conocimiento, etc. También se muestra que a lo largo de la historia de la actividad comercial, la economía, el hombre ha creado variedad de sistemas que le facilitan organizar su fuerza de trabajo y de relación entre las personas, cada una de ellas exige en su momento un tipo de educación diferente.

Capacitación entendida como un proceso para proporcionar competencias en el trabajador

Para construir este apartado se optó por seleccionar un trabajo desarrollado por García López, J. M. (2011), titulado: El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones.

El trabajo desarrollado por López, muestra la importancia de la capacitación y desarrollo en el siglo xxi. Hoy, las organizaciones enfrentan un gran desafío con el auge de las tecnologías, las comunicaciones y la información. Asistimos un mundo “globalizado” y la empresa que no está actualizada y hace procesos de cambio en la manera como administra sus recursos humanos tiende a quedarse sin trabajadores o desaparecer del mercado. Entonces, desde esa perspectiva, este autor muestra en su análisis lo significativo que es capacitar y desarrollar a los trabajadores actualmente. Proceso basado en aplicación de “técnicas”, “métodos”, “sistema de capacitación” (López, 2011), abarca unas etapas que las organizaciones deben aplicar de manera ordenada para alcanzar excelentes resultados.

De acuerdo con lo anterior, López se basa en autores como Mondey y Noe (1997); Werther Jr. Y Davis (1998.), entre otros, para explicar la importancia de la capacitación en las empresas y el

por qué se considera es un proceso permanente. Se interpreta, del autor que, las organizaciones viven en un mundo desafiante, la manera como se administraba y dirigía la empresa de ayer no es lo mismo con la de hoy. Antes eran competitivas las que poseían gran capital económico e “innovación tecnológica”. El siglo xxi trajo consigo grandes transformaciones, específicamente, en el campo de la economía por esta razón las organizaciones han considerado en darle valor a sus recursos humanos en el mercado, ser más competitivos, etc. Para ello necesitan de trabajadores altamente calificados, competentes, con conocimientos en el área laboral a ocupar y habilidades específicas y suficientes para enfrentar grandes desafíos del presente siglo. Siendo conscientes de dicha necesidad las organizaciones han despertado interés en la capacitación, formación y desarrollo de sus recursos humanos de manera continua. (López, 2011)

De acuerdo con lo anterior, López dice que “la capacitación es un proceso continuo”, en el sentido de que, los trabajadores deben ser capacitados desde el momento de ingreso/contratados, iniciando con la inducción impartida para desarrollar su cargo a ocupar, también, cuando son trasladados de área de trabajo, este proceso abarca tanto a los nuevos empleados como a los antiguos porque necesitan desarrollar nuevas habilidades, corregir hábitos, entre otros. (López, 2011)

Desarrollo entendido como el proceso para acentuar o adquirir valores, estilo, trabajo en equipo y otras facetas de la personalidad

Antes de entrar en nuestro asunto, veamos una definición orientadora de desarrollo en López (2011):

(...) se refiere a los conocimientos que se le proporcionan al trabajador con el propósito de prepararlo para responsabilidades futuras, (...) la persona tiene potencial para ocupar mejores puestos, o puestos con mayores niveles de responsabilidad, de tal

forma que se capacita a esta persona con el objetivo claro de prepararlo para promociones futuras

Por otro lado, Martínez Miguélez (2009), en su artículo dimensiones básicas de un desarrollo humano integral, publicado en la revista Polis (Santiago) versión on-line. Muestra desde un punto de vista amplio el desarrollo del ser humano. Texto base para desarrollar este tema.

Se interpreta de este autor que, la historia de la humanidad muestra el proceso evolutivo que ha tenido el desarrollo del hombre desde un nivel individual hasta uno grupal o institucional donde la educación desempeña un papel importante. Tal parece, se ha fragmentado, no se ha concebido el “desarrollo humano” en todo su conjunto. Para Martínez Miguélez, es importante que cuando se aborde este tema se debe tener en cuenta que estamos hablando del hombre –es un ser viviente- por lo tanto, afirma:

“es un todo integrado que constituye un suprasistema dinámico, formado por muchos subsistemas perfectamente coordinados: El subsistema físico, el químico, el biológico, el psicológico, el social, el cultural, el ético-moral y el espiritual. Todos juntos e integrados constituyen la personalidad, y su falta de integración o coordinación desencadena procesos patológicos de diferente índole: orgánica, psicológica, social, o varias juntas (p.1)

De lo anterior se entiende que no es fácil conducir al ser humano en su desarrollo de manera integral, esto es complejo para cualquier empresa porque si se mira el ser, su desarrollo inicia desde que es concebido en el vientre materno, la crianza, la escuela primaria hasta los estudios universitarios, etc. Teniendo en cuenta estas etapas el ser humano como ser vivo dice Martínez debe ser educado de manera integral, y es en este punto donde falla la academia y resulta difícil

para las empresas muchas veces educar –por medio de la capacitación- a los trabajadores. Entonces, desde este punto de vista, podríamos decir que la función principal del departamento de recursos humanos es administrar seres humanos, donde cada uno de ellos tiene características específicas (Martínez Miguélez, 2009)

También en su análisis muestra la postura que tienen los pensadores existencialistas, dice que éstos centran su atención “en los dilemas que vive el hombre contemporáneo en una sociedad de masas y estandarizada, en la cual se siente como enjaulado, alienado y deshumanizado”. (p.2). Aunque el hombre circuncide en un medio colectivo, se relacione con otras personas, elementos, objetos, etc. Esto no es suficiente para llenar el vacío o para dejar de sentirse solo en el mundo. Ante esta situación enfrenta sus propios sentimientos, por lo que busca compañía como mecanismo para superar los sentimientos que se puedan generar en este estado. En este aspecto es que hace énfasis la psicología humanista actualmente, porque parece que día tras día va aumentando la necesidad de buscar compañía. (Martínez Miguélez, 2009)

Para ir concluyendo, abordaremos aspectos importantes introducidos con la llegada de “la sociedad del conocimiento”. A esto se enfrentan las organizaciones en la actualidad. En ese sentido veamos los aportes importantes de Domínguez; Díaz; y Sánchez (2004).

Según Domínguez; Díaz; y Sánchez (2004), apoyándose en diferentes autores dicen que en la historia de la humanidad hubo dos revoluciones, la agrícola y la industrial, que introdujeron fuertes cambios en la economía empresarial. Pero, en la actualidad las organizaciones enfrentan un gran desafío: “nuevo modelo económico basado en el conocimiento, en el que este tiene un claro valor como generador de riqueza en la economía” (p.56)

Análisis acerca de los principios de la capacitación como son: competencias o comportamientos requeridos según perfil, observación de esos comportamientos, detección de necesidades de capacitación y determinación de los cambios posteriores a la capacitación

Basados en la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se cita textualmente el concepto de competencia:

Capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño real y demostrando en determinado contexto de trabajo y que no resulta solo de la instrucción, sino que, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional.

También, es importante que conozcamos el concepto de:

Perfil de competencias laborales es un conjunto de categorías y dimensiones conductuales que impactan en el desempeño laboral de un colaborador, o grupo de colaboradores y de la organización en su conjunto. (OIT)

La revisión de la documentación usada para el desarrollo de este ensayo muestra desde diferentes visiones que los recursos humanos en las organizaciones se han venido gestionando de manera “informal” no se le ha prestado la atención que requiere. Son evidente los aportes significativos de Alfred Marshall en relación al conocimiento y su importancia como generador de riqueza para las empresas, organizaciones, etc. Teniendo en cuenta todo lo dicho hasta aquí se entiende que las organizaciones del presente siglo han transformado la administración de sus recursos humanos adaptándose a las nuevas tecnologías. El entorno empresarial es cambiante, enfrenta grandes desafíos exige “intervenciones específicas” por parte del departamento de

recursos humanos en un trabajo conjunto con la empresa puede lograr una buena gestión de competencias en los trabajadores.

Según, (Dominguez, Díaz, & Sánchez, 2004), los profesores Ángel Cabrera y Luís Gómez-Mejía (2002, p.20) proponen unos fundamentos que pueden ser tenidos en cuenta por el área de recursos humanos en la gestión de los trabajadores como: Hacer análisis múltiple, éste mira el comportamiento humano desde una visión conjunta; psicológica y social. Estos tres elementos ayudan a organizar correctamente los equipos de trabajo. Seguidamente, alto rendimiento, las prácticas realizadas por el área de recursos humanos debe garantizar riqueza y buenos resultados a la organización

Otros, alineamiento, apreciación y adaptación. La primera, debe estar alineada con cada una de las prácticas, las estrategias, y políticas de la empresa; la segunda, consiste en evaluar cada una de las prácticas desarrolladas, se puede hacer el análisis FODA. La última, comprende el proceso de adaptación al mundo cambiante, al contexto, al entorno, etc.

Entonces, cuando la administración de los recursos humanos se basa en competencias lo hace desde una visión conjunta, la estrategia de la empresa, la “dimensión humana” y el “comportamiento”. Se entiende, entonces, que el factor humano es importante en las organizaciones, no son meros individuos ocupantes de un puesto. Los recursos humanos por medio de la capacitación/formación los desarrollan para que puedan dar lo mejor de ellos. También, ese aporte que hacen debe ser coherente con la misión, visión y objetivos de la empresa.

Por otro lado, vemos que la capacitación es un proceso que sigue unos pasos ordenados. Por ello las organizaciones como primera medida hacen un diagnóstico de las necesidades de capacitación de los trabajadores para luego prepararla de manera cuidados teniendo en cuenta las necesidades de cada uno de ellos, tener claridad en los objetivos de la capacitación, diseñar el

contenido de esta, su contenido debe estar diseñado para diseñar habilidades (aptitudes y actitudes), aplicar una evaluación antes, durante y después del proceso con el fin de identificar conocimientos previos, los que necesitan afinarse, etc. Identificar carencias y fortalezas. Una vez, desarrollado cada uno de los pasos anteriores se procede a capacitar/formar al trabajador para que pueda desempeñarse en el nuevo puesto de trabajo o en el antiguo y así contribuir en el desarrollo de la empresa, ejercer su profesión con calidad y tener mejor calidad de vida.

Conclusiones

Siguiendo las reflexiones de Martínez Miguélez (2009), muestra lo complejo y amplio que es el estudio del desarrollo humano, dice que para ello han intervenido variadas disciplinas entre estas tenemos: “La filosofía de la educación, la pedagogía, la biología genética, la psicología del desarrollo, la psicología educativa”, etc. (p.2), cada una de éstas se ha especializado en estudiar “partes” del ser humano. Según el autor, la filosofía griega ha hecho aportes significativos en la virtud y la razón, es decir, “el hombre alcanzaba la virtud a través del uso de la razón y siguiendo sus demandas” (p.2). Por otro lado, la corriente del cristianismo plantea los conceptos de amor y pecado. Llegado el renacimiento se fueron añadiendo aspectos relacionados con el poder y la voluntad, es en este período donde se “plasma la imagen política del hombre” (p.2). Hoy, la psicología humanista se centra en “la necesidad de la armonía y la convivencia cívica”. Como podemos notar las diferentes corrientes filosóficas han tratado de explicar aspectos relevantes del desarrollo del ser humano.

Una vez analizado el proceso de capacitación/formación y su importancia en las organizaciones del siglo xxi a razón del auge de las nuevas tecnologías y los fenómenos que han transformado el entorno empresarial se entiende que la capacitación es un proceso ordenado, la cual debe desarrollarse continuamente. Ésta centra su objetivo en los conocimientos, habilidades y aptitudes

del trabajador, hábitos que si se hace de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa busca alcanzar perfeccionar técnicamente a los trabajadores –incluye desde los nuevos aspirantes a un cargo hasta los antiguos-, dado el caso que sean promovidos/trasladados a áreas diferentes del cargo que venían ejerciendo sean competitivos integralmente. (Hill, Samuel, & Zuyin, 1995)

López, muestra la importancia de la capacitación y desarrollo en el siglo xxi. Hoy, las organizaciones enfrentan un gran desafío con el auge de las tecnologías, las comunicaciones y la información. Asistimos un mundo “globalizado” y la empresa que no está actualizada y hace procesos de cambio en la manera como administra sus recursos humanos tiende a quedarse sin trabajadores o desaparecer del mercado. Entonces, desde esa perspectiva, este autor muestra en su análisis lo significativo que es capacitar y desarrollar a los trabajadores actualmente. Proceso basado en aplicación de “técnicas”, “métodos”, “sistema de capacitación” (López, 2011), abarca unas etapas que las organizaciones deben aplicar de manera ordenada para alcanzar excelentes resultados.

Finalmente, se muestra la evolución en la gestión o administración de los recursos humanos alineado con diferentes campos donde circuncida el ser humano. También es palpable los cambios que sufrido el entorno empresarial con la influencia de las tecnologías, la globalización y la economía del conocimiento. Las empresas de hoy están en un contexto diferente comparadas con el entorno empresarial de ayer. Razón suficiente para que las organizaciones consideren lo fundamental de la formación en los trabajadores, de no darse una capacitación estas tienden a desaparecer. Hoy predomina el conocimiento, este es considerado como factor de éxito.

Asimismo, la formación del trabajador está enfocada con las aptitudes y actitudes, las habilidades. Entonces, cuando los empleados reciben una formación, educación acorde a sus necesidades y requerimientos y que estén alineados con los objetivos de la empresa el trabajador se desarrollará de manera integral aportando valor a la empresa y tendrá mejor calidad de vida. Los resultados obtenidos al finalizar un proceso de formación: El trabajador será autónomo y responsable, estará comprometido con la empresa, tomará iniciativa; se adaptará fácilmente a los cambios, será tomado en cuenta en la toma de decisiones importantes de la organización. Por esta razón y otras más es importante la capacitación/formación en las organizaciones actuales, se entiende que el desarrollo del trabajador abarca aprendizaje, adquirir nuevos conocimientos y afinar los previos, desarrollo de capacidades y habilidades para continuar con su antiguo puesto de trabajo o ascender a otro nivel.

Referencias - Webgrafía

- Castaño, G. E. (2012). Entorno organizacional y desarrollo humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 9(1), 149-158. Recuperado el 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo...>
- Correa, L. F. (2011). El entorno empresarial en la primera década del siglo XXI. *Eurekavirtual*. Recuperado el 2017, de <http://www.eurekavirtual.com/articulos/entorno-empresarial-primera-decada-del-siglo-xxi.php>
- Dominguez, M. J., Díaz, Y. P., & Sánchez, A. V. (2004). La gestión por competencias como herramienta para la dirección estratégica de los recursos humanos en la sociedad del conocimiento. *Revista de empresa*(10), 56-72. Recuperado el 2017, de http://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/GESTION_POR_COMPETENCIAS.pdf
- Hill, M. E., Samuel, E., & Zuyin, B. (1995). *Formación, Capacitación, Desarrollo de RR.HH. y su importancia en las organizaciones*. Obtenido de monografias.com: www.https://scholar.google.es/
- Ibarra, A. A. (30 de oct. de 2000). *Formación de los recursos humanos y competencia laboral*. Recuperado el 2017, de OIT/Cinterfor: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_articulo/ibarra1.pdf

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial. Decimocuarta Edición*. México, D. F.: McGraw-Hill. Recuperado el 2017, de https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edi_koontz.pdf
- Labarca, G. (1999). *Formación y empresa: El entrenamiento y la capacitación en el proceso de reestructuración productiva*. Montevideo: Cinterfor. Recuperado el 2017, de OIT/Cinterfor: www.oitcinterfor.org
- López, J. M. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones, en. *Contribuciones a la Economía ISSN 1696-8360*. Recuperado el 2017, de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>
- Martínez Miguélez, M. (2009). Dimensiones Básicas de un Desarrollo Humano Integral. *Polis (santiago)*, 8(23), 119-138. Recuperado el 2017, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682009000200006&lng=es&tlng=es
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Centro Editorial Rosarista. Recuperado el 2017, de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Molina, G. M. (2012). La comunicación fuente de poder del líder en las organizaciones que aprenden. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 56-60. Recuperado el 2017, de www.spentamexico.org/articulo...
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Recuperado de <http://www.perfildecompetencias.com/>
- Valencia Rodríguez, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), 20-33. Recuperado el 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo...>
- Vega, K. S. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección académica de ciencias sociales*, 1(1), 13-39. Obtenido de www.revistas.upb.edu.co