

Fecha de presentación: Octubre 2020

Fecha de aceptación: Diciembre 2020

Fecha de publicación: Enero, 2021

## **LOS CENTROS DE CAPACITACIÓN EN LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES. CLÍNICA PRÁCTICA DE COMUNICACIÓN, CLINICOMU LTDA., ECUADOR**

### **TRAINING CENTERS IN THE TRAINING OF PROFESSIONALS. CLÍNICA PRÁCTICA DE COMUNICACIÓN, CLINICOMU LTDA., ECUADOR**

Juan Carlos Valencia Benítez<sup>1</sup>

E-mail: [valenciajuancarlos1994@gmail.com](mailto:valenciajuancarlos1994@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3910-3288>

<sup>1</sup> Clínica Práctica de Comunicación, CLINICOMU Ltda. Ecuador.

#### **Cita sugerida (APA, séptima edición)**

Valencia Benítez, J. C. (2021). Los centros de capacitación en la formación de los profesionales. Clínica Práctica de Comunicación, Clinicomu Ltda., Ecuador. *Revista Científica, Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 6(1), 110-1114.

#### **RESUMEN**

En el artículo se analiza el papel de los centros de capacitación en la formación de los profesionales para el desarrollo de las competencias necesarias, mejorar su desempeño, adecuarlos a los cambios tecnológicos que el contexto exige y lograr la productividad de las organizaciones. Por otra parte, se presentan las funciones de la Clínica Práctica de Comunicación, CLINICOMU Ltda., de la ciudad de Daule, provincia del Guayas, Ecuador, como centro de capacitación que potencia la formación y capacitación postgraduada.

#### **Palabras clave:**

Centros de capacitación, formación de profesionales, modelos para la capacitación por competencia.

#### **ABSTRACT**

The article analyzes the role of training centers in the training of professionals for the development of the necessary skills, improve their performance, adapt them to the technological changes that the context requires and achieve the productivity of organizations. On the other hand, the functions of the Practical Communication Clinic, Clínica Práctica de Comunicación, CLINICOMU Ltda., Daule, Ecuador, are presented as a training center that promotes training and postgraduate training.

#### **Keywords:**

Training centers, training of professionals, models for training by competence.

## INTRODUCCIÓN

La capacitación, es un proceso de aprendizaje a corto plazo que permite el desarrollo de las competencias necesarias en los trabajadores de una institución para adecuarlos a los cambios tecnológicos que se producen de manera que se alcance productividad y rentabilidad en las organizaciones.

De acuerdo con la Real Academia Española (2020), capacitar es *“hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”*. Infante Becerra & Breijo Woroz (2017), refieren que la capacitación permite la solución de problemas profesionales a partir de la instrucción y la práctica; consolida la formación del individuo en la entidad laboral y favorece el crecimiento personal de los profesionales.

Por otra parte, un centro de capacitación es *“una institución de capacitación académica, laboral y profesional, cuyo objetivo es ofrecer las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios a los alumnos interesados en mejorar su desempeño académico o desarrollarse profesionalmente”*. (Educaedu Business S.L., 2021)

En el caso de Ecuador una de las necesidades de las organizaciones públicas o privadas es contar con un personal calificado y productivo. El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional es una institución pública, adscrita al Ministerio de Relaciones Laborales. Desde el año 1966 ha llevado a cabo procesos de capacitación profesional a nivel nacional, que cumplen con lo establecido en la Constitución de la República (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008) y el Plan Nacional del Buen Vivir (Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

La Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional es la competente para *“la promoción y desarrollo de la política pública para capacitación, reconocimiento y certificación de cualificaciones de los trabajadores con o sin relación de dependencia, microempresarios, actores de economía popular y solidaria, grupos de atención prioritaria, servidores públicos y ciudadanía en general”*. (Espinosa, 2016)

Las instituciones del estado, junto a los 112 Centros de Capacitación Privados en Ecuador, deben capacitar a todos los ciudadanos, mediante programas presenciales y no presenciales, para mejorar la productividad, erradicar la pobreza y actualizar los conocimientos de los trabajadores.

## DESARROLLO

La capacitación es un proceso permanente, sistemático y planificado dirigido al perfeccionamiento del desempeño, unido a la práctica en las instituciones e influenciada por factores organizativos. Añorga (1999), considera que *“está dirigida siempre sobre las necesidades educativas para resolver problemas prácticos actuales o prospectivos de una entidad laboral, se organiza en programas educativos, auspiciados generalmente por las entidades empleadoras, mediante estructuras diseñadas y establecidas con este fin, en ocasiones con participación de otras instituciones científicas”*.

Por su parte, Chiavenato (2009), refiere que, la capacitación es *“un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro, un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo”*. (p. 312)

En su estudio Seminario (2020), reconoce los siguientes tipos de capacitación:

- **Entrenamiento de inducción:** tiene como fin capacitar a los nuevos trabajadores en relación con el entorno interno de una organización. Ayuda a los empleados a comprender los procedimientos, el código de conducta y las políticas existentes en esa organización.
- **Capacitación laboral:** proporciona una visión general sobre el trabajo y entrenadores experimentados demuestran todo el trabajo. Se ofrece capacitación adicional a los empleados después de evaluar su desempeño si es necesario.
- **Entrenamiento en el vestíbulo:** es la capacitación sobre el trabajo real que debe realizar un empleado, pero que se lleva a cabo fuera del lugar de trabajo.
- **Entrenamiento de actualización:** este tipo de capacitación se ofrece para incorporar el último desarrollo en un campo en particular. Se imparte para mejorar las habilidades de los empleados.
- **Formación de aprendices:** el aprendiz es un trabajador que pasa un período de tiempo prescrito bajo un supervisor.

Dentro de los modelos más utilizados para la capacitación se tienen los de formación por competencia. Estos modelos centran su atención en la demanda y favorecen la adaptación y actualización del sistema de capacitación ajustado a las necesidades del cambio tecnológico y productivo. Algunos de los modelos para la capacitación por competencia son los siguientes (Tabla 1, 2 y 3):

Tabla 1. Modelo de **Boyatzis (1982)**.

Clúster	Competencia
1. Gestión y acción por objetivos	Orientación a la eficiencia, proactivo, uso de los conceptos para fines de diagnóstico, consideraciones por los impactos.
2. Liderazgo	Confianza en sí mismo, presentaciones orales, conceptualización, pensamiento lógico (*).
3. Gestión de recursos humanos	Uso de poder/potencias socializadas, gestión de procesos grupales, comentarios o referencias positivas hacia las personas (*), autoevaluación /crítica precisa (*).
4. Dirigir subordinados	Usar el poder unilateral (*), desarrollar a terceros, espontaneidad (*).
5. Enfocar a otras personas	Objetividad perceptual, autocontrol, persistencia y adaptabilidad.
6. Conocimiento específico	

(\*) Competencias mínimas.

Tabla 2. Modelo de Arnold (2005).

Configuración Metodología y didáctica	Medio de Capacitación	Competencia en materia técnica (conocimientos técnicos y técnicas laborales)	Competencia en materia de Métodos de Aprender y de Trabajar)	Competencia en materia de relaciones sociales y dirección (trabajo en equipo, método de comunicación)
Aprendizaje por transmisión	Discurso / Conferencia	+	-	
	Diálogo en clase	+	-	
Aprendizaje por acción	Uso de medios cerrados	+	-	
	Superlearning	+		
Aprendizaje por experiencia	Proyecto guiado	+	+	-
	Simulacro	+	+	-
	Proyecto de organización propia	+	+	+
	Método de texto guía	+	+	+
	Trabajo en equipo según pregunta guiada	+	+	+
	Metaplan	+	+	
	Ejercicios artísticos		+	+
Métodos basados en vivencias	-	+		

+ Importante para promover la competencia en cuestión

- De menor importancia para la promoción de la competencia.

Tabla 3. Modelo de Chiavenato (2009).

Tipos	Clasificación	Finalidad	Medios
En cuanto al uso	1. Entrenamiento orientado al contenido.	Transmitir conocimientos o información.	Técnicas de lectura, recursos individuales, instrucción programada, etc.
	2. Entrenamiento orientado al proceso.	Cambiar actitudes, desarrollar conciencia acerca de sí mismo y desarrollo de habilidades.	Cambiar actitudes, desarrollar conciencia acerca de sí mismo y desarrollo de habilidades.
	3. Entrenamiento mixto.	Transmitir información, cambiar actitudes y comportamientos.	Conferencias, estudios de casos, simulaciones, juegos, rotación de cargos, etc.
Conferencias, estudios de casos, simulaciones, juegos, rotación de cargos, etc.	1. Entrenamiento de inducción o integración en la empresa.	2. Entrenamiento después del ingreso del trabajador.	Programa de inducción.
	2. Entrenamiento después del ingreso del trabajador.	2. Entrenamiento después del ingreso del trabajador.	Entrenamiento en el sitio de trabajo y entrenamiento fuera del sitio de trabajo.
En cuanto al Lugar de aplicación	1. Entrenamiento en el sitio de trabajo.	Transmitir las enseñanzas necesarias a los empleados.	Rotación de cargos, entrenamiento de tareas, etc.
	2. Entrenamiento fuera del lugar de trabajo.	Transmitir conocimientos y habilidades.	Aulas de exposición, estudios de casos, simulaciones, video conferencia, dramatización, etc.

En relación con la forma de evaluar el impacto en los programas de formación se tiene el modelo de evaluación de Kirkpatrick & Kirkpatrick (2016), formado por cuatro niveles: reacción, aprendizaje, desempeño y resultados. Los primeros dos primeros niveles son los más utilizados; los dos últimos son menos utilizados, pues son poco claros y concisos.

- **Reacción:** se mide cómo reaccionan los participantes antes la capacitación recibida. Es necesario obtener un buen resultado. Generalmente, se utiliza en cursos en los que se evalúa, el desempeño de los organizadores. La encuesta gira en torno a las habilidades del capacitador en el desarrollo del curso.
- **Aprendizaje:** los participantes desarrollan habilidades y capacidades, demostrada en forma de actuación al darle solución a diversas situaciones. Para evaluar el aprendizaje es necesario medir el conocimiento antes y después de la formación, a partir de una prueba escrita y al final, comparar con un grupo que no recibió la capacitación.
- **Desempeño:** se mide mediante una entrevista, si los participantes ponen en práctica los conocimientos y habilidades adquiridas. Para evaluarlo de la mejor forma, es conveniente con la observación de un tercero.
- **Resultados:** se evalúan las ventajas que los participantes obtuvieron durante la formación, previamente y

posteriormente a la formación, usar un equipo de control y comparar los costos y beneficios del proceso.

En el caso de la Clínica Práctica de Comunicación, CLINICOMU Ltda., con domicilio legal en la ciudad de Daule, provincia del Guayas, República del Ecuador; funge como centro de capacitación desde el año 2019 y cuenta con personalidad y capacidad jurídicas, para ejercer su objeto social, amparados en el “Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación”; en relación a la “Ley Orgánica de Educación Superior” y a la “Constitución de la República del Ecuador”.

Su actividad económica principal es brindar educación de postbachillerato y nivel técnico superior, destinado a la formación y capacitación para labores de carácter operativo y corresponden a este nivel los títulos profesionales de técnico o tecnólogo.

Este centro de capacitación se identifica como un actor generador y gestor del conocimiento y; como tal, forma parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales con apego a políticas nacionales como el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida (PND), la Estrategia Territorial Nacional (ETN) y el Acuerdo Nacional Ecuador 2030.

En la trayectoria histórica desarrollada por este centro desde 2019 en que fue constituida, se destaca la graduación

de 250 graduados a partir de 8 capacitaciones presenciales durante 2019 hasta enero de 2021.

Se destaca las certificaciones otorgadas en Community Manager y Redes sociales, Comunicación organizacional y Dirección y expresión. Posteriormente con la modalidad online iniciada en marzo de 2020 a la fecha, se han producido 28 certificaciones siendo las más frecuentes, las relacionadas con las Técnicas de comunicación y expresión, Community Manager y Redes sociales; así como también, las certificaciones emitidas para las operaciones supervisión y gestión administrativa en operaciones de seguridad integral, potenciando en todos los casos la formación y capacitación postgraduada.

## CONCLUSIONES

La capacitación es un elemento esencial que potencia el desempeño de los trabajadores de una organización y los prepara para los retos impuestos por los avances tecnológicos, la automatización en los centros de trabajo y el desarrollo de diferentes opciones laborales.

La Clínica Práctica de Comunicación, CLINICOMU Ltda., de la ciudad de Daule, provincia del Guayas, Ecuador responde a las necesidades básicas de capacitación de su contexto al promover la búsqueda de nuevos espacios para la formación continua y contribuir al desarrollo de profesionales seguros y competentes para la nación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Añorga, J. (1999). Paradigma educativo alternativo para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad: Educación Avanzada. ISP Enrique José Varona.

Arnold, R. (2005). Pedagogía de la formación de adultos. [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/public/arnold\\_p/index.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/public/arnold_p/index.htm)

Boyatzis, R. (1982). *The competent manager*. John Willey.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. McGraw Hill.

Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución Política de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. <https://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/Constitucion-Republica-del-Ecuador-2008-RO.pdf>

Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021. Toda una vida. SENPLADES. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>.

Educaedu Business S.L. (2021). Centro de Capacitación y Actualización Profesional. <https://www.educaedu.com.mx/centros/centro-de-capacitacion-y-actualizacion-profesional-uni2691>

Espinosa, A. (2016). Acuerdo Nro. MINE-DUC-ME-2016-00052. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/07/MINEDUC-ME-2016-00052-A.pdf>

Infante Becerra, V., & Breijo Woroz, T. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *Revista Mendive*, 15(1), 54-61.

Kirkpatrick, J., & Kirkpatrick, W. K. (2016). *Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation*. Kindle.

Kirkpatrick, D. (2004). Evaluación de Acciones Formativas, Los cuatro Niveles. Ediciones Gestión 2000.

Real Academia Española. (2020). Diccionario de la Real Academia Española. RAE. <https://www.rae.es/>

Seminario, M. (2020). ¿Qué es la capacitación profesional y por qué es tan importante? [https://protecciondatos-lopd.com/empresas/capacitacion-profesional/#Cuales\\_son\\_sus\\_objetivos](https://protecciondatos-lopd.com/empresas/capacitacion-profesional/#Cuales_son_sus_objetivos)