

---

## APORTE DE LA FORMACION CONTINUA EN EMPRESAS Y PROFESIONALES

*CARLOS SALAZAR BOTELLO<sup>1</sup>, PAULA BENAVIDES YAÑEZ Y CAROLA SÁEZ ARÉVALO*

### RESUMEN:

Los programas de Formación Continua son un tema que toda empresa debe considerar para su actividad al momento de seleccionar recursos humanos, puesto que les permite contar con profesionales preparados para entregar un mayor aporte al trabajo y por ende un mejor resultado para la organización.

El alto índice de demanda de perfeccionamiento que ha existido en el último tiempo, ha ocasionado en las personas una necesidad y deseo de aumentar su capacidad de conocimiento y expectativas laborales. La universidad, respondiendo a las inquietudes de los profesionales, ha impulsado a través de los programas de formación continua dar cumplimiento a los requerimientos del mercado.

El presente estudio pretende evaluar el aporte personal, profesional y organizacional entregado por los programas de formación continua dictados por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bio-Bio.

El estudio muestra entre otros resultados el aporte que entrega a las personas y a las organizaciones el continuar estudios a través de la formación continua, además de mostrar las necesidades y beneficios obtenidos por los participantes de estos programas

**PALABRAS CLAVES:** Formación continúa, aporte personal, aporte organizacional, resultados.

---

<sup>1</sup> Departamento de Auditoría e Informática, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío, Avda. La Castilla s/n, Chillán, Chile, e-mail: mauricio@ubiobio.cl

## INTRODUCCION

¿Por qué estudiar las organizaciones?, la respuesta es casi obvia. Las organizaciones son un componente dominante de la sociedad contemporánea. Nacimos en ellas y por lo general moriremos en ellas. Nuestro tiempo de vida entre ambos extremos está lleno con ellas. Es imposible escapar de ellas. Son tan inevitables como la muerte y los impuestos (Hall, 1996).

Kluyver (2001) plantea que el paisaje competitivo esta cambiando. La globalización como fuerza política, económica, social, y tecnológica parece irrefrenable. Y aunque las fronteras entre los países y las regiones puedan tener significado en términos políticos, han desaparecido virtualmente del mapa competitivo global. El vertiginoso flujo de información que recorre el mundo ha hecho que la gente conozca los gustos, preferencias y estilos de vida de los ciudadanos de otros países. Por medio de este flujo de información, todo nos estamos convirtiendo en ciudadanos globales. Esta profunda integración de la economía global genera un mayor grado de dependencia entre las organizaciones de los diferentes países.

Nos encontramos actualmente en el umbral de la nueva era, la era de la revolución. Sabemos que ésta ya ha llegado pero no estamos seguros de que nos guste. Sabemos que va a ser una era de turbulencia, de tumulto, de fortunas que se hacen y se deshacen a velocidades vertiginosas. Porque el cambio ha cambiado. Ya no es aditivo, ya no avanza en línea recta. Hoy lo único que nos limita es nuestra propia imaginación (Hamel, 2000).

Definitivamente el mundo del trabajo, de la administración y de los negocios está cambiando. Esa realidad no se cuestiona. El verdadero tema es qué hacer acerca de ello. A medida que nos movemos más profundamente en la economía digitalizada y global de hoy, debemos entender la transición que se está llevando a cabo, poniéndola en el contexto de lo que sabemos y necesitamos hacer. Entender el contexto y la dinámica de los cambios que se están llevando a cabo hace posible que tanto los trabajadores como los directivos apliquen prácticas administrativas sanas a las nuevas circunstancias (Cortada, 2001).

Es por ello que la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bío, manifiesta su preocupación de insertar en el mundo laboral a profesionales competentes frente a las necesidades de los mercados, entregar una formación cuya base es hacer de sus alumnos "Profesionales de sí mismo" siendo fundamental la potenciación de su desarrollo y capacidad innovadora. De tal manera que el objetivo del presente estudio es analizar el impacto personal, profesional y organizacional que genera la formación continua dictada por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío.

## MARCO TEORICO

Las personas son para la empresa los únicos activos intelectuales estratégicos con la exclusiva capacidad de ampliar por si mismos el capital intelectual y sobre él, generar aún más valor agregado y que no son de su propiedad. Por este motivo más empresas están conscientes de la creciente importancia del conocimiento y están investigando nuevas formas de medir y controlar el capital intelectual. La verdad es que cada empresa tiene un conocimiento interno y cada directivo debería saber el valor verdadero del conocimiento de la suya. Este conocimiento es un activo intangible el cual no puede protegerse de la misma manera que los bienes físicos. Este conocimiento puede levantarse y simplemente irse por la puerta. Por este motivo se esta convirtiendo en un factor crítico de la estrategia de la empresa (Tissen et al, 2000).

Según Fitz-enz (1999) las organizaciones no se pueden permitir el lujo de soportar a personas que evidentemente no están contribuyendo al logro de las metas estratégicas de la empresa. Hoy en día, la alta dirección no tiene más que dos opciones. La primera es hacer que RRHH sea una función que añade valor. La otra es contratarla con terceros y pagar los servicios específicos que sean necesarios.

Considerar cuáles son los atributos de las personas que se cree que son cruciales para la implementación de una estrategia competitiva en su empresa, da lugar a mencionar una mano de obra preparada y motivada, el desarrollo de las competencias esenciales de los trabajadores o un sistema de formación que ayude a sus empleados a aprender más rápido que sus competidores. La pregunta es ¿hasta qué punto se sabe captar los factores estratégicos de RRHH? Esto es fundamental debido a que la nueva economía está presionando a los RRHH para que amplíen su punto de vista y abarquen no sólo su tradicional papel administrativo, sino

también un papel estratégico. Puesto que la principal fuente de producción de nuestra economía ha pasado del capital físico al capital intelectual (Becker et al, 2001).

La naturaleza cambiante de las empresas en la actual economía requiere replantear los procesos de Recursos Humanos. Se observa por ejemplo que la satisfacción del cliente está relacionada con la del empleado, de tal manera que para agregar valor y mejorar la rentabilidad, las empresas deben prestar atención a los empleados de la organización (Butteriss, 2001).

Aún cuando las universidades están organizadas para informar, las nuevas exigencias obligan a transformar a los estudiantes. Informar ofrece al estudiante información adicional. Transformar en cambio significa ayudar al estudiante a descubrir y convertirse en un ser nuevo, capaz de comprender y liderar el cambio. La transformación supone algo más que la difusión tradicional de la información (Quinn et al., 1995).

Es fundamental actualmente destacar la experiencia, la práctica y el aprendizaje como importantes, según Hay Group (1996) "el tipo de organizaciones en la que trabajaremos serán todavía más planas, las tradicionales relaciones jerárquicas serán substituidas por grupos de trabajo que adquieren mayor responsabilidad y poder. La información estará al alcance de todos... la carrera profesional será, cada vez más, una secuencia de diferentes responsabilidades... las personas trabajarán en grupos... que no estarán relacionados con el nivel de dirección por medio de las tradicionales líneas jerárquicas. Los grupos de trabajo dispondrán de gran libertad acerca de la forma de realizar la misión".

En un estudio realizado en la Universidad de Harvard, se comprobó que la mayoría de los participantes del "Programa de Administración Avanzada" de ésta Universidad, después de haber tenido aproximadamente 15 años de experiencia, y que en su mayoría no habían tenido una educación formal en administración, eran más exitosos que otros que poseían una Maestría en Harvard (Bok, 1992). Esto nos indica que aquellos que son más exitosos en este caso, han desarrollado habilidades que no son enseñadas en los programas formales de Administración.

El profesor Bok (1992) plantea que, "Cuando los profesores se dedican a la enseñanza, suelen inclinarse a favor de la construcción teórica, la generalización y la ideación creativa por encima de la transmisión de habilidades prácticas. Las habilidades son de suma importancia para el ejercicio profesional... enseñar a adquirir esas habilidades puede exigir una inventiva de primer orden, pero rara vez constituye el material sobre el cual se cimientan las reputaciones académicas... pocas veces la transmisión de habilidades puede traducirse en una importante labor académica".

El aula puede transformarse en un lugar donde se dicten clases magistrales y se olvide la discusión sobre problemas que plantee el ejercicio de la profesión. Con esto, no se trata de decir que se está en desacuerdo con las clases magistrales, pero debe lograrse un equilibrio y una clara identificación de roles para no caer en la dualidad de no ser lo suficientemente realistas para contribuir a la educación para el trabajo y a su vez no generar un aporte duradero a la teoría.

## METODOLOGIA

Considerando el objetivo de estudio se decidió abordarlo de manera exploratoria, fundamentalmente por ser un tema poco estudiado o del cual existe muy poca información en la Universidad del Bío-Bío, Facultad de Ciencias Empresariales. Además se pretende relacionar variables tales como la edad, sexo, tipo de trabajo, tipo de empresas, cambios personales entre otros, con los aportes que la formación continúa puede entregar al desarrollo personal, profesional y organizacional.

Para obtener los datos se consideran dos fuentes de información; la Universidad del Bío-Bío y las empresas en las cuales se desempeñan personas que hayan o estén cursando algún programa de formación continúa. De la Universidad se obtienen las personas que serán encuestadas que hayan o estén cursando un programa de formación continúa y de las empresas se encuestan a los jefes directos de los estudiantes de los diferentes programas de formación continua de la Universidad. Para esto se considera a la provincia de Ñuble.

La definición de la muestra toma como universo a todas las personas que hayan cursado un programa de formación continua entre los años 1995 y 2003, con residencia en la provincia de Ñuble. De tal forma, la muestra es de 186 personas de un universo de 382, considerando un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5%.

En el caso de las empresas, se consideró a todas aquellas donde se encuentren trabajando más de un profesional que esté cursando o hayan cursado algún programa de formación continua. De tal manera que se determinó un N° de 12 empresas.

La aplicación de encuestas tanto a los alumnos de formación continua como a las empresas constituyeron la principal forma de obtener información. La encuesta fue creada por los investigadores, tanto para las personas como para las empresas. Las encuestas consisten en una primera parte en preguntas destinadas a obtener datos biográficos, en el caso de las personas, y datos del tipo de empresas, en el caso de las encuestas a empresas. Una segunda parte está compuesta por una combinación de preguntas dicotómicas, preguntas de alternativas y preguntas abiertas.

## RESULTADOS

Los resultados se dividen en dos partes: la primera parte está compuesta por los datos obtenidos de los alumnos y la segunda parte por los resultados obtenidos de las empresas. Para interpretar los datos en las tablas, primero debe leerse la pregunta presentada en forma vertical y luego la pregunta horizontal.

### RESULTADOS DE ALUMNOS

Tabla 1

RANGO DE EDAD	SEXO		
	MASCULINO	FEMENINO	Total
20-29	16%	19%	35%
30-39	35%	12%	47%
40 en adelante	12%	6%	18%
Total	63%	37%	186

- Según el sexo de las 186 personas encuestadas predomina la tendencia masculina, siendo éstas 118 personas representadas en un 63 por ciento, por consiguiente 68 de los encuestados son de sexo femenino con un 37 por ciento.
- Del total de los encuestados el 47 por ciento se encuentra entre 30-39 años, el 35 por ciento entre las edades 20-29 años y con menor participación se encuentran los de 40 años en adelante con un 18 por ciento.
- El 63 por ciento de los alumnos de los cursos de formación continua corresponde a hombres concentrándose en un rango de edad entre 30 y 39 años (35 por ciento), en cambio dentro del porcentaje correspondiente a mujeres la mayoría se ubica en el rango de edad de 20 a 29 años (19 por ciento).

Tabla 2

IMPACTO QUE EN UD. GENERA EL CONTINUAR ESTUDIOS	APORTE EN EL TRABAJO DIARIO		
	SI	NO	Total
Mayor conocimiento	32%	15%	47%
Mayor seguridad profesional	22%	7%	28%
Mayor seguridad personal	7%	2%	9%
Mejores relaciones con los demás	1%	1%	2%
Dominio de diversas materias	12%	1%	13%
No genera ningún impacto	0%	0%	0%
Otros	1%	0%	1%
Total	75%	25%	186

- Del total de encuestados, el 47 por ciento cree que el impacto más relevante que genera en ellos el continuar estudios es tener un mayor conocimiento. De este porcentaje el 32 por ciento considera que es un aporte para su trabajo y el 15 por ciento considera que no es un aporte al trabajo.

- El 28 por ciento considera que el impacto más relevante que genera en ellos el continuar estudios es mayor seguridad profesional. De este porcentaje el 22 por ciento considera que es un aporte para su trabajo y el 7 por ciento considera que no es un aporte al trabajo.
- El 75 por ciento del total encuestados opina que el aporte a su trabajo diario en la empresa es mejor después de realizar estos programas. El 32 por ciento considera que el mayor impacto que genera el continuar estudios es la obtención de un mayor conocimiento.

Tabla 3

APORTES OBSERVADOS EN LA VIDA PERSONAL	EIDADES			
	20-29	30-39	40-adelante	T o t a l
Mayor conocimiento	8%	10%	4%	22%
Desarrollo personal	7%	12%	6%	25%
Mayor seguridad	9%	11%	4%	23%
Mayores proyecciones	4%	5%	2%	11%
Preparación profesional	3%	3%	1%	7%
Otros	2%	3%	1%	6%
Sin contestar	2%	3%	0%	6%
T o t a l	35%	47%	18%	186

- El 25 por ciento de los encuestados observa que uno de los aportes más importante en su vida personal es el desarrollo personal, el 23 por ciento considera que el aporte importante para su vida es la mayor seguridad y el 22 por ciento de los encuestados observa que el aporte importante para su vida personal es el mayor conocimiento.
- Para los tres porcentajes mencionados los rangos de edad de las personas están entre los 30 y 39 años, con un 12 por ciento, 11 por ciento y 10 por ciento, respectivamente.
- Es destacable que el mayor rango de edad está entre los 30 y 39 años con un 47 por ciento del total.

Tabla 4

APORTES OBSERVADOS EN LA VIDA PROFESIONAL	EIDADES			
	20-29	30-39	40-adelante	T o t a l
Seguridad laboral	6%	8%	4%	18%
Crecimiento profesional	5%	9%	3%	18%
Reconocimiento	4%	7%	3%	14%
Competitividad	5%	3%	3%	11%
Mayor conocimiento	8%	10%	3%	21%
Otros	3%	5%	1%	9%
Sin contestar	3%	5%	2%	10%
T o t a l	35%	47%	18%	186

- El 21 por ciento del total de la muestra opina que el mayor aporte que observan en su vida profesional al realizar cursos de formación continua es un mayor conocimiento. El 18 por ciento opina que es la seguridad laboral, otro 18 por ciento opina que es el crecimiento profesional y un 14 por ciento considera que es el reconocimiento.
- Se destaca que el mayor rango de edad se continúa manteniendo entre los 30 y 39 años de edad, con un total de 47 por ciento.

## RESULTADOS ENCUESTAS EMPRESAS

Tabla 5

TAMAÑO DE LA EMPRESA	TIPO DE EMPRESA		
	PRIVADA	PÚBLICA	T o t a l
MICRO	0%	0%	0%
PEQUEÑA	33%	8%	41%
MEDIANA	17%	0%	17%
GRANDE	25%	17%	42%
T o t a l	75%	25%	12

- La tabla nos muestra que el 75 por ciento del total de las empresas son privadas y el 25 por ciento son públicas.
- De las empresas privadas el mayor porcentaje se encuentran en las empresas pequeñas con un 33 por ciento.
- De las empresas públicas el mayor porcentaje se asemeja a grandes empresas con 17 por ciento.
- La tabla muestra que se encuestaron el mismo número de empresas pequeñas y grandes de ambos tipos, con un porcentaje ambos del 42 por ciento.
- Es importante destacar que no se encuestó ninguna empresa de tamaño micro, es decir de 1 a 4 trabajadores, tanto públicas como privadas.

Tabla 6

TIPOS DE CAMBIO EN LAS PERSONAS CON CONTINUACIÓN DE ESTUDIOS	TAMAÑO DE LA EMPRESA				T o t a l
	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	
Cambios personales	0%	41%	8%	33%	83%
Cambios de conocimientos	0%	0%	8%	0%	8%
Cambios de habilidades técnicas	0%	0%	0%	8%	8%
Ningún tipo de cambio	0%	0%	0%	0%	0%
Otros	0%	0%	0%	0%	0%
T o t a l	0%	41%	17%	42%	12

- Las empresas de tamaño pequeño representadas en un 41 por ciento del total de la muestra, considera que el 100 por ciento de los profesionales que poseen continuación de estudios superiores experimentan cambios personales.
- Las empresas de tamaño grande representadas en un 42 por ciento del total, consideran que el 33 por ciento de las personas reflejan cambios personales y sólo un 8 por ciento cambios de habilidades técnicas.
- Importante es destacar que la tabla muestra que el 83 por ciento de los encuestados considera que el cambio experimentado por las personas es de tipo personal.

Tabla 7

APORTES ESPERADOS POR LA ORGANIZACIÓN	TIPO DE EMPRESA		
	PRIVADA	PÚBLICA	T o t a l
Conocimientos	11%	0%	11%
Rendimiento	22%	11%	33%
Compromiso	25%	3%	28%
Otros	8%	0%	8%
Sin contestar	8%	11%	19%
T o t a l	75%	25%	12

- La empresa privada refleja que el mayor aporte que espera de las personas luego de realizar cursos de formación continua es un mayor compromiso, expresado esto en un 25 por ciento del total de la muestra.
- La empresa pública muestra que el mayor aporte que espera de las personas que realizan cursos de formación continua es un mayor rendimiento, expresado en un 11 por ciento del total de los encuestados.
- Se destaca que el mayor porcentaje de total de encuestados entre ambos tipos de empresas es del 33 por ciento, equivalente a rendimiento.

Tabla 8

FUNCIONAMIENTO AREA ADMINISTRATIVA	SATISFACCION DEL PROGRAMA			
	SI	NO	MAS o MENOS	Total
Muy bien	13%	1%	0%	14%
Bien	42%	6%	1%	49%
Regular	26%	10%	1%	36%
Mal	0%	1%	0%	1%
Total	82%	17%	1%	186

- El 82 por ciento del total encuestado piensa que el programa dio satisfacción a lo que se esperaba.
- De acuerdo al funcionamiento al área administrativa del programa, un 49 por ciento del total opina que la administración estuvo bien de acuerdo a lo que esperaba.

## CONCLUSIONES

A través de la encuesta aplicada a 186 personas que han participado en programas de formación continúa dictados por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, en su mayoría de sexo masculino y de distintas edades, se puede comprobar que existe un impacto personal y profesional generado por este tipo de programas, lo que ha entregado a las diferentes personas un mayor valor agregado, debido a los diferentes aportes y cambios producidos a nivel personal y profesional, obteniendo con ello mayor seguridad, mayor conocimiento, crecimiento, mejores relaciones humanas, reconocimiento entre otros.

La mayoría de las personas que ingresan a la formación continúa son personas que se encuentran trabajando y buscan una superación personal, mayor conocimiento, herramientas para competir, entre otras, viendo, en la mayoría de los casos, cumplidas sus aspiraciones. Lo anterior lleva a un crecimiento y desarrollo personal que se refleja en un mejor desempeño laboral y por lo tanto en poseer una mejor expectativa de la vida, esto a su vez hace que las empresas cuenten con personal más capacitado y con ello tener un mejor nivel y eficiencia para competir en el mundo laboral.

A pesar de que existe una gran mayoría que considera un aporte estos programas, también nos encontramos con algunos que no creen que ha sido un aporte efectivo para ellos el continuar estudios, es por eso, que es importante mencionar y conocer el motivo de la negatividad de su opinión. Dentro de estos se puede mencionar que la mayoría de estos encuestados piensa y siente que no se encuentran en el puesto o lugar correcto para realizar un aporte concreto a su organización y que aún no han tenido la oportunidad de desarrollar sus capacidades y entregar en plenitud los conocimientos adquiridos.

En cuanto a la forma como se dictan los programas, existen variadas opiniones. La mayoría considera que es buena, aunque no se debe olvidar mencionar y considerar para futuros programas, la falta de uso de avances tecnológicos, profundizar más en algunas materias y el considerar que los alumnos son personas que en su mayoría trabajan. En términos administrativos, el manejo de los programas se considera bueno, se podría mejorar, no olvidando que es una parte fundamental para desarrollo de estos.

Respecto a las empresas, consideran que la participación en este tipo de programas implica una contribución no sólo al crecimiento personal sino también al profesional, y por ende existe un impacto dentro del desarrollo de la organización.

La mayoría de las empresas en las que se encuentran trabajando los estudiantes de formación continua, consideran que es un beneficio para ellas que su personal se forme, ya que ven un cambio positivo en ellos, principalmente al mejorar el desempeño y lograr un mayor desarrollo personal y profesional. Esto las empresas lo observan como una oportunidad para mejorar la eficiencia y ser más competitivos. Lo anterior hace que las empresas, sin distinción de tamaño o tipo, sientan interés en invertir para que su personal se capacite. Sin embargo, de las empresas privadas existe un porcentaje alto el cual no está tan interesado en invertir en este tipo de programas para sus trabajadores. Además se debe considerar que muchas de las empresas tanto privadas como públicas ofrecen una formación interna de acuerdo a las necesidades de su propia organización.

Por otro lado, se debería estudiar la posibilidad de entregar más facilidades para que un mayor número de empresas considere esta posibilidad como una alternativa real de tener entre sus trabajadores personal más capacitado. Buscar mecanismos de acercamiento entre la Universidad y los posibles interesados tanto personal como empresas. Es importante, en este punto, destacar que la consideración que se debe realizar entre personas y empresas no es tan liviana debido a que el estudio puede mostrar que existen intereses diferentes entre ambos. En el caso de las empresas buscan mayor rendimiento y compromiso y las personas buscan crecimiento personal y proyección laboral.

Por último se puede observar que se manifiesta una apreciación positiva respecto que las personas cursen estos tipos de programas ya que realmente se transforma en un aporte real al funcionamiento de la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

- BECKER, B., HUSELID, M. y ULRICH, D. (2001). Cuadro de mando de recursos humanos. Editorial Gestión 2000.
- BUTTERIS, M. (2001). Reinventando recursos humanos. Editorial Gestión 2000.
- CORTADA, J. (2001). Management del nuevo siglo. Editorial Prentice Hall.
- DEREK, B (1992). Educación Superior. Editorial El Ateneo.
- FITZ-ENZ, J. (1999). Como medir la gestión de recursos humanos. Editorial Deusto.
- HALL, R. (1996). Organizaciones, estructuras, procesos y resultados. Editorial Prentice Hall.
- HAMEL, G. (2000). Liderando la revolución. Editorial Norma.
- HAY GROUP, ( 1996 ). Las Competencias Claves para una Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Editorial Deusto.
- HERNÁNDEZ R, FERNÁNDEZ C Y BAPTISTA P. (1998). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill.
- KLUYVER, C. (2001). Pensamiento estratégico. Editorial Prentice Hall.
- QUINN R., FAERMAN, S., THOMSON, M y MCGRATH, M (1995): " Maestría en la Gestión de Organizaciones, un modelo operativo de Competencias", Editorial Díaz de Santos.
- TISSEN, R., ANDRIESSEN, D. y DEPREZ, F. (2000). El valor del conocimiento. Editorial Prentice Hall.