

LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS

AUTORES: Angela Silvana Zambrano Hermoza¹

Norberto Pelegrín Entenza²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: angie31279@hotmail.com

Fecha de recepción: 2020-02-20

Fecha de aceptación: 2020-04-16

RESUMEN

Se ha propuesto una metodología para la capacitación profesional de los colaboradores de las empresas, la cual expresa como novedad científica reconocer las relaciones entre los factores que influyen en el rendimiento y calidad de vida laboral y la apropiación de la diversidad de funciones que lleva a cabo el colaborador de una empresa. Constituyó un resultado científico de un proyecto de investigación denominado: "Reingeniería del Alma" que se lleva a cabo en la empresa Sálca del Ecuador. Se emplearon métodos de análisis, síntesis, enfoque de sistema, observación, el estadígrafo Chi-cuadrado y el pre-experimento pedagógico que permitieron constatar la existencia de impactos favorables en lo económico, ambiental, tecnológico y educativo como resultado de su aplicación en una muestra de 200 colaboradores de dicha empresa. El resultado puede generalizarse a nivel nacional e internacional acorde a las características de las empresas con las adecuaciones pertinentes.

PALABRAS CLAVE: Capacitación, empresa, colaborador de empresa, vida laboral.

THE TRAINING OF THE COLLABORATOR OF THE COMPANIES FOR THE QUALITY IMPROVEMENT OF THE LABOR LIFE

¹ Ingeniera en Comercio Exterior. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas, Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. Desarrollo del Talento Humano. Consultoría y Capacitación Empresarial. ORCID: 0000-0002-7740-8747, Manta, Ecuador. Correo: angie31279@hotmail.com

² Doctor en Ciencias Pedagógicas (Ph. D.). Máster en Dirección y en Gestión Turística del Patrimonio y Desarrollo Local. Universidad Técnica de Manabí. ORCID: 0000-0001-7445-7423, Ecuador. Correo: norbepelegrin@gmail.com

ABSTRACT

A methodology has been proposed for the professional training of the employees of the companies, which expresses as a scientific novelty to recognize the relationships between the factors that influence the performance and quality of work life and the appropriation of the diversity of functions that it carries out. It was a scientific result of a research project called: "Reengineering of the Soul" that is carried out in the company Sálca del Ecuador. Methods of analysis, synthesis, system approach, observation, the Chi-square statistic and the pedagogical pre-experiment were used to verify the existence of favorable economic, environmental, technological and educational impacts as a result of its application in a sample of 200 collaborators of that company. The result can be generalized nationally and internationally according to the characteristics of the companies with the appropriate adjustments.

KEY WORDS: Training, company, collaborator of the company, working life

INTRODUCCIÓN

La calidad de la vida laboral constituye un aspecto esencial para lograr el mejoramiento de la productividad y los servicios, aspecto que tiene su base esencial en el papel de las entidades formadoras de profesionales de diversos sectores del mundo laboral.

Argueta y Jiménez (2017) al respecto consideran que "para las entidades formadoras, el conocimiento es la materia prima y el producto en la formación de nuevos profesionistas (...)" (p.1)

Las entidades formadoras dentro de sus principales funciones establecen la referida a la generación e innovación del conocimiento, que contribuya al perfeccionamiento de los procesos de la producción y los servicios que operan en las empresas en su dinámica compleja e integradora.

En este sentido, Gómez, Vidal, Ureña y Acevedo (2018) reflexionan que:

La dinámica empresarial día a día genera nuevas estrategias que permiten consolidar las empresas dentro del mercado global. Hoy por hoy, la importancia de mantener un Talento Humano proactivo, motivado y bien remunerado, se convierten en las herramientas más eficaces a la hora de garantizar la productividad dentro de las mismas (p. 24)

En el mundo laboral contemporáneo, las estrategias que siguen las empresas están orientadas hacia la competitividad, aspecto que permite reconocer que sus inviertan grandes recursos en la búsqueda por ganarse un lugar posicionamiento a escala local, nacional e internacional.

Morales (2017) considera que para lograr lo anteriormente planteado, "las organizaciones se mantienen en una permanente búsqueda de creación de

valor que les permita superar a la competencia y lograr un mejor posicionamiento de sus productos.” (p.1)

Es un hecho en la época actual que las empresas se enfrentan a mercados globales cada vez más exigentes, aspecto que les exige y obliga a crear valor e innovar para mantenerse en el mercado. En este escenario parece fundamental contar con colaboradores que demuestren personalidades creativas y que puedan responder eficazmente a las necesidades de la producción y los servicios que en ellas se llevan a cabo, a partir de contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral.

Para Gómez (2010):

La calidad de vida laboral ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que lo desempeñan. Las organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecutan, que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones, y que su calidad de vida sea un reflejo real del aporte a las personas y a la sociedad de la cual hacen parte. (p.229)

El colaborador de las empresas constituye una figura que, debido a su papel, contribuye a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores de las empresas.

En el Ecuador se desarrolla el proyecto de REINGENIERIA DEL ALMA el cual es un programa integral que las empresas lo aplican como Programa de Responsabilidad Social y que además sirve para los procesos de certificación ISO 9000. Dentro de los objetivos de este proyecto se ubican el referido a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores de las empresas y toma entre sus líneas de investigación la referida a la figura del Colaborador como agente que influye en dicho proceso.

Un diagnóstico realizado al estado de los desempeños de los colaboradores de la empresa Sálca del Ecuador, ha permitido constatar que si bien los mismos poseen conocimientos, habilidades y valores asociados a su labor profesional, presentan algunos aspectos en sus desempeños profesionales que se deben mejorar, ellos son los siguientes:

1. En la comunicación profesional durante el intercambio de la información científica y profesional del proceso productivo o de servicios.
2. En la mediación de conflictos laborales.
3. Deben lograr mayor liderazgo y emprendimiento para contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral, al comprometer, sensibilizar a los trabajadores por el logro de los objetivos y metas establecidas en la empresa, transmitiéndole actitudes positivas y de compromiso laboral.
4. Deben influir más en la realización del trabajo en equipos, a disminuir el ausentismo laboral e incrementar la responsabilidad laboral.

Los análisis de estas insuficiencias permitieron encontrar una situación problemática expresada en la contradicción existente entre la necesidad de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores de las empresas, caso Sállica del Ecuador y las insuficiencias que presentan sus colaboradores durante el cumplimiento de sus funciones para lograr tal necesidad.

Lo anterior hizo pertinente la necesidad de investigar el siguiente problema: insuficiencias que presentan los colaboradores de las empresas, caso Sállica Ecuador durante el cumplimiento de sus funciones; afectan la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

El trabajo tuvo como objetivo general: proponer una metodología para la capacitación profesional de los colaboradores de las empresas, caso Sállica Ecuador.

Como objetivos específicos se plantean los siguientes:

1. Caracterizar epistemológicamente el proceso de capacitación profesional de los colaboradores de las empresas.
2. Diseñar la metodología para la capacitación profesional de los trabajadores de las empresas
3. Validar la metodología mediante un pre-experimento pedagógico y el estadígrafo Chi-cuadrado (X^2)

La investigación partió de la siguiente hipótesis: La aplicación de una metodología para la capacitación profesional de los colaboradores de las empresas, caso sállica Ecuador, que parte de reconocer los factores que influyen en el rendimiento y calidad de vida laboral y su relación con la apropiación de la diversidad de funciones que estos llevan a cabo en una empresa; deberá contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

Materiales y métodos empleados:

Rodríguez, Ramos, Barahona, Inca y Gómez, (2019) consideran que “el enfoque de investigación resulta el conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos (...)” (p.4).

El tipo de investigación asumido es cuantitativa, explicativa, experimental y dentro de ella, la de tipo pre-experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2014) ya que en primer lugar explica la lógica, el camino y la vía a seguir para la capacitación profesional de los colaboradores de las empresas.

Por otra parte, se presentan los resultados que desde el punto de vista cuantitativo se alcanzaron con la aplicación de la metodología en una muestra intencional de 30 colaboradores de la empresa Sállica del Ecuador.

De los métodos científicos asumidos en esta investigación, se citan el método de análisis y síntesis bibliográfica para caracterizar epistemológicamente al proceso de capacitación profesional del colaborador de una empresa.

Se apela al diseño pre-experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2014) para validar la metodología empleando la prueba (estadígrafo) Chi-cuadrado (X^2) a un 95.0% de confianza, que permitió constatar la existencia de impactos favorables en los desempeños profesionales de los colaboradores de las empresas para la mejora de la calidad de vida laboral.

Se citan además el método de lo abstracto a lo concreto y el sistémico – estructural funcional para el diseño de la metodología.

DESARROLLO:

En esta parte se presenta el marco teórico, la propuesta de la metodología como resultado científico desde el punto de vista práctico, así como los resultados obtenidos con su implementación.

1. Marco teórico referencial

La calidad de vida laboral, a partir de las reflexiones realizadas por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2009), Gómez (2010), y asumiendo lo planteado por Sodexo (2019) se considera como

Una forma de describir las experiencias individuales y colectivas que viven las personas en relación a su trabajo, es decir, en ellas se tienen en cuenta un grupo de factores, ellos son: tareas en el trabajo, motivación, poder de decisión, satisfacción con el trabajo, balance entre vida personal y laboral, así como los niveles de estrés. (p.1)

La calidad de vida en el trabajo es un concepto difícil de definir por la alta complejidad y gran variedad de indicadores involucrados: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar de los trabajadores entre otros factores que influyen en el rendimiento laboral y por ende en el logro de una adecuada calidad de vida laboral en el seno de los trabajadores durante sus desempeños en los puestos de trabajo.

El colaborador de una empresa es una persona que siempre está dispuesta a colaborar con otros, que trabaja con otras personas en la realización de una tarea en común, persona que colabora habitualmente en un período o revista son forma parte del staff de la empresa que lo edita, este se diferencia de un empleado de una empresa ya que el empleado es cualquier persona que se desempeña un cargo o un trabajo y a cambio recibe un sueldo, en tanto, el colaborador es aquel que participa con otros para llevar a cabo un trabajo o un logro.

En este sentido, Vecino (2019) considera que:

El término "colaborador" comienza a hacer carrera en las empresas, se fortalece y se enarbola la bandera de que por fin las personas tienen una dimensión humana más allá de la simple utilización de sus capacidades físicas y mentales, ahora el tema es también actitudinal y se incluye en el modelo de competencias el componente relacional con el fin de entender que finalmente se trata de personas que dan su contribución de manera integral, tal como lo dice la DRAE se trata de "Trabajar con otra u otras personas en la realización de una obra". (p.2)

Colaborador es un término amigable y que invita a construir juntos a valorar el esfuerzo de los demás y a mejorar la comunicación, a trabajar en equipo y a generar confianza en la tarea común que se realiza, con el propósito de lograr las metas y objetivos de una empresa.

El colaborador de una empresa como puede apreciarse juega un papel esencial para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa, en este sentido, Vecino (2019) reflexiona que: "Ser colaborador tiene entonces también unas dimensiones que deben ser reconocidas y aplicadas en la relación, no sólo contra actual, sino también en la comunicación diaria entre los que integran los diferentes equipos de trabajo." (p.2)

Como se aprecia, ser colaborador es más que una expresión genérica cuyo significado termina por alienarse y convertirse en una palabra que no significa nada, pero a la cual se recurre para recriminar cuando la persona no presta los servicios o no ejecuta las labores esperadas, aprovechando las potencialidades de los factores que inciden en la calidad de vida laboral.

El puesto de trabajo, a decir de Alonso, Gamboa y Zaldívar (2019) se interpreta como:

el área o escenario del proceso productivo o de servicios con potencialidades para favorecer la apropiación del contenido de la profesión como sinergia del proceso de enseñanza – aprendizaje que se va llevando a cabo y la adquisición de vivencias profesionales con significados y experiencias formativas... (p.19)

Como se aprecia, el puesto de trabajo posee potencialidades para estimular los factores que influyen en el rendimiento y la calidad de vida laboral, ya que se producen relaciones de interacción y comunicación profesional entre un grupo de trabajadores, mediante sus experiencias individuales y colectivas, en los cuales se producen conflictos laborales, indisciplinas laborales que limitan el cumplimiento del proceso de producción de una empresa, constituyendo una necesidad de utilizar a la figura del colaborador, que contribuya a apoyar mediante el trabajo en equipos, al cumplimiento de las tareas y funciones de los obreros que se desempeñan en un determinado puesto de trabajo.

Autores como Meñaca, Cazallo, Sanz, Bascón, Simanca y Palacio (2017) consideran que:

En un contexto dinámico ocurren muchos cambios sociales, económicos, políticos y culturales que impactan el funcionamiento de las empresas, organizaciones y al ser humano, afectando los modos de vida de las personas, las relaciones interpersonales y el vínculo del individuo con la organización a la cual pertenecen. (p.7)

Los cambios sociales, económicos, políticos y culturales constituyen también factores que influyen en la calidad de vida laboral de los trabajadores, por ello, Meñaca, Cazallo, Sanz, Bascón, Simanca y Palacio (2017) consideran que "cabe preguntarse hasta qué grado el desempeño del trabajador está cimentado en las diferencias motivacionales (...) como esas diferencias y factores motivacionales están estrechamente articuladas con las interacciones que surgen entre los miembros de la organización." (p.8)

El criterio de estos autores constituye otro argumento y fundamento más que se asume en la investigación, que justifica el papel y la necesidad de elevar la capacitación del colaborador para poder enfrentar y atender cada uno de los factores que influyen en el rendimiento y calidad de vida laboral de una empresa que se han venido presentando con anterioridad, con énfasis en la motivación, la disciplina laboral, el trabajo en equipos, la atención a los valores profesionales tales como: la responsabilidad, laboriosidad, colectivismo, emprendimiento, liderazgo, creatividad, entre otros.

Para lograr lo anterior es menester desarrollar capacitaciones profesionales a los colaboradores para ejercer con calidad el rol que les ocupa en la empresa, en este sentido, Salgado (2015) considera que:

Una característica que presentan los procesos de capacitación, desde el punto de vista de su intencionalidad, es que apunta a dos vertientes principales: calificar para una ocupación o brindar formas de superación progresiva a intervalos, es decir, participa, indistintamente, de la formación profesional y de la formación continua. (p.17)

El concepto de capacitación profesional es identificado muchas veces con otros, como formación y desarrollo.

Según el Diccionario Larousse GDLE (1996), el término capacitación se entiende como "... acción y efecto de capacitar", por lo que se precisa valorar el término capacitar, el cual se entiende como "formar, preparar, hacer a uno apto para algo" (p.324), considerándose implícitamente el desarrollo de capacidades para una determinada tarea.

Como se aprecia, en el diccionario se introduce el término apto o hacer apto a alguien para algo, en el criterio de los autores para el proceso de esta investigación se requiere de una interpretación, en la que se connote a través de ese proceso, la formación de cualidades profesionales y humanas que le permitan al colaborador de una empresa contribuir a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

La capacitación es un proceso permanente, sistemático y planificado, que debe basarse en las necesidades reales y perspectivas del colaborador, la empresa y la sociedad. Siempre debe estar orientada al cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, de forma que posibilite su desarrollo integral. No puede pensarse en perfeccionar el trabajo del hombre, sin perfeccionar a su vez su capacitación, la cual debe ser objetiva y seria.

A partir de los criterios establecidos por Martínez, Montero, Pedrosa y Martín (2006), Martínez (2010), Salgado (2015), Rodríguez, Cintra y Montoya (2016), Ayala (2017), así como Oor, Delgado, Melendez, Dumagualla y Ramírez (2019), se considera a criterio valorativo que:

La capacitación profesional de los colaboradores de las empresas se interpreta como un proceso de carácter permanente, continuo, flexible, contextualizado, sistemático y de interacción sociolaboral que tiene como propósito elevar su desempeño profesional expresado en el desarrollo de cualidades humanas, competencias profesionales (liderazgo, trabajo en equipos, emprendimiento, mediación de conflictos, ética, entre otras), que permitan mejorar las relaciones de producción y servicios que desarrollan los trabajadores (empleados) de las empresas.

La capacitación profesional debe tomar en consideración los siguientes factores que tienen una enorme influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa, ellos son los siguientes: Funciones o tareas específicas dentro de la organización, métodos de trabajo a emplear, políticas de trabajo empresarial, objetivos y metas de la empresa.

Como factores internos a considerar durante la capacitación son los siguientes; Liderazgo, estructura organizativa, funcional y cultural de los puestos de trabajo de la empresa y como factores externos: Influencia de la familia y los problemas personales del trabajador, problemas ambientales o higiénicos como: el insomnio (o el descanso de mala calidad), el clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, la indisciplina laboral, el ausentismo laboral, entre otros.

Estos aspectos no motivan cuando están, pero, sin embargo, cuando se produce su ausencia, actúan como factores desmotivadores siendo importantes potenciadores de estrés laboral y que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores. De ahí que como contenido de la capacitación se deben atender estos factores explicados con anterioridad.

La capacitación profesional presenta las características siguientes:

- Es un proceso que requiere de la interacción social entre los recursos humanos y materiales que intervienen,
- Tiene un carácter continuo, prolongado, permanente.

- Transcurre durante el desempeño de las funciones docentes o directivas, a diferencia de la formación que constituye una etapa inicial, de preparación, en el desarrollo del sujeto que puede anteceder al momento de asumirlas.
- Su finalidad es el desarrollo del sujeto para su mejoramiento profesional.
- Sus objetivos son de carácter general: ampliar, perfeccionar, actualizar, complementar conocimientos, habilidades y capacidades, o sea, competencias laborales.

A partir del posicionamiento teórico asumido se presenta a continuación la metodología.

2. Propuesta de la metodología para la capacitación profesional de los colaboradores de las empresas

Los referentes teóricos abordados sirvieron de base para la construcción de la metodología, basada en los criterios de propuestas de metodologías como resultado científico propuestos en los trabajos de Gordillo (2007), Fernández (2011), De Armas (2014), Salgado (2015), Alonso, Gamboa y Zaldívar, (2019), Moya, Alonso, Vera, Corral y López (2019) quienes reconocen que la metodología expresa el conjunto de acciones en etapas o fases, basadas en la aplicación de un método o conjunto de ellos, la cual se estructura en un aparato teórico cognitivo y uno instrumental.

La metodología que se aporta en esta investigación es desde el punto de vista práctico, ya que su aparato teórico cognitivo se basa en los referentes teóricos presentados con anterioridad y está direccionada por el método de tutoría recíproca (forma de la superación, capacitación) propuesto por Aguilera (2011), el cual establece una dinámica de capacitación basada en el aprovechamiento de las necesidades y potencialidades (competencias) que poseen la diversidad de sujetos para capacitarse unos a los otros.

Puede suceder que el colaborador A posea potencialidades para enseñar a trabajar en equipos a los trabajadores, y el colaborador B presente dificultad en esta competencia, sin embargo, posea potencialidades para ser emprendedor, que es una necesidad que tiene el colaborador A.

Lo anterior genera una dinámica de capacitación en la cual el colaborador A capacita al colaborador B en la competencia de trabajo en equipos, mientras que el colaborador B capacita al A en la competencia de emprendimiento, y así sucesivamente se va desarrollando una capacitación basada en el método de formación – autoformación en el puesto de trabajo, sin afectar la salida de la empresa para recibir la capacitación.

La metodología propuesta tiene como objetivo capacitar a los colaboradores de las empresas en función de perfeccionar sus competencias para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

La metodología está estructurada en tres fases, cuyas acciones se presentan a continuación:

Fase 1. Planificación de la capacitación de los colaboradores de las empresas.

Acciones a realizar:

1.1. Caracterizar los contextos laborales de las empresas en las cuales se desempeñan los colaboradores

Para esta caracterización se recomienda: Emplear técnicas de trabajo en grupo. Realizar intercambios de experiencias con profesionales de la producción y los servicios. Diseñar guías de observación de los contextos laborales, entrevistas y encuestas, que permitan profundizar en las características de las empresas y de sus colaboradores. Revisar documentos normativos, así como los factores externos e internos que influyen en el rendimiento y la calidad de vida laboral de los trabajadores.

1.2. Determinar los problemas que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa

Los problemas son situaciones o conflictos que se producen en los procesos de la producción o los servicios, los cuales influyen en el rendimiento y calidad de vida laboral. Este problema es el punto de partida para potenciar la capacitación profesional del colaborador, ya que para su solución requiere de la determinación de competencias esenciales tales como: liderazgo, emprendimiento, trabajo en equipos, mediación de conflictos y comunicativas que le permitan accionar en dichos conflictos y resolverlos.

1.3. Determinar las competencias a desarrollar en el colaborador

La competencia profesional según Alonso, Larrea, Bazurto, Vera y Macías (2019) constituye una cualidad humana que expresa la integración de conocimientos, habilidades, cualidades y valores que manifiesta el sujeto de forma creativa, flexible y trascendente a través de su desempeño profesional. (p.17)

Por tanto, a partir de los problemas identificados en el paso anterior, se determinarán las competencias que se deben perfeccionar en los colaboradores para contribuir desde sus funciones, a su solución.

Desde nuestra experiencia, se proponen para la capacitación, desarrollar, entre otras, las siguientes competencias en los colaboradores:

(A) Competencia de mediación de conflictos laborales:

Se exige de un colaborador que desarrolle sistemas alternativos de consejería y mediación para la solución de conflictos laborales (responsabilidad laboral, ética, ausentismo laboral, entre otros) basados en identificación de problemas y sus causas, el diseño, aplicación y evaluación de alternativas para su solución con ética, confidencialidad, humanismo, responsabilidad, emprendimiento, trabajo en equipos, creatividad, tolerancia,

compromiso, altruismo y sentido de pertenencia, que contribuya al mejoramiento de la convivencia y el Buen Vivir de los trabajadores en las empresas.

(B) Competencia de trabajo en equipos:

Se exige de un colaborador que sepa y enseñe a los demás a trabajar en equipos multidisciplinarios mediante la combinación de métodos de trabajo profesional, de investigación, así como con el apoyo de la informática (TICs) en pos de ayudar y asesorar de manera desinteresada a los demás trabajadores para realizar con calidad sus tareas y funciones y garantizar el cumplimiento de los objetivos y planes de producción de la empresa, al asumir diversos roles, demostrando empatía y un estilo comunicativo con respeto, asertividad, colaboración y mediación en función de las metas, lineamientos, políticas y estrategias establecidas por la empresa.

(C) Competencia de emprendimiento y liderazgo:

Se requiere de un colaborador capaz de generar cambios en los procesos de la producción y los servicios con liderazgo, innovación, racionalización de recursos materiales, humanos, buena comunicación y sostenibilidad ambiental, sobre la base de la identificación de necesidades, oportunidades, riesgos y toma de decisiones por valor agregado que genere el producto o servicio que se crea o mejora, en función de motivar a los trabajadores por lograr mayores niveles de posicionamiento y desarrollo de la empresa a escala regional, nacional o internacional.

(D) Competencia comunicativa:

El colaborador debe lograr un adecuado intercambio de la información asociada a los procesos productivos o de servicios, logrando comprometer a los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas de la empresa, desarrollar en ellos sus valores tales como la responsabilidad, compromiso, motivación, creatividad, entre otros.

1.4. Diseñar los programas de capacitación profesional.

Teniendo en cuenta el método de la tutoría recíproca aportado por Aguilera (2011) en su tesis doctoral, se procederá a diseñar los programas de capacitación profesional teniendo en cuenta los criterios siguientes:

- Identificación de las potencialidades que poseen los colaboradores de la empresa.
- Identificación de las necesidades formativas de capacitación que poseen los colaboradores de la empresa.
- Realizar el cruzamiento de necesidades y potencialidades

Para realizar este cruzamiento se propone el siguiente algoritmo:

Supóngase que se ha pedido las necesidades y las potencialidades que se señalan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Algoritmo para realizar el cruzamiento de necesidades y potencialidades de los colaboradores (un ejemplo concreto)

Colaborador	Necesidades (N)	Cantidad (N)	Potencialidades (P)	Cantidad (P)
1	Competencia B, C y D	3	A	1
2	Competencia A y D	2	Competencia C y B	2
n	Competencia A, C y D	3	Competencia B	1

La primera columna indica la relación de colaboradores de la empresa que serán objeto de capacitación, en la segunda se dan las necesidades de capacitación (competencias a desarrollar en las que tienen dificultades de las propuestas en el tercer paso), en la tercera la cantidad de necesidades de cada uno de ellos, en la cuarta se dan las potencialidades (competencias que poseen de las propuestas en el tercer paso), en la quinta la cantidad de potencialidades.

Por ejemplo, según la tabla 1 hipotética de referencia el colaborador 1 tiene potencialidades en la competencia "A", es decir en la competencia de mediación de conflictos familiares, por tanto, este colaborador elaborará el programa de capacitación profesional a desarrollar con los colaboradores 2 y n, que tienen necesidades de capacitación para desarrollar esta competencia como parte de sus funciones en la empresa.

Por su parte, el colaborador 2 de manera conjunta con el colaborador n elaboran el programa de capacitación para desarrollar la competencia "B" en el colaborador 1, y así sucesivamente.

El programa de capacitación deberá tener la siguiente estructura: nombre de la empresa, tema, total de horas, autor, año, breve fundamentación, objetivos, plan temático (contenidos asociados a la competencia que se capacitará en el colaborador), así como la metodología para su realización desde el puesto de trabajo en el cual se capacitará el colaborador.

Fase 2. Ejecución de la capacitación profesional del colaborador. Acciones a realizar:

2.1. Aprobar los programas de capacitación diseñados por los directivos de la empresa que atienden esta área

Mediante la sesión científica, junta directiva de la empresa, se presentan, socialización y valoran los programas de capacitación diseñados, teniendo en cuenta la política, misión, visión, fin y objetivos de la empresa.

Se harán sugerencias de mejora para su realización teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales existentes en la empresa y se tomarán decisiones en caso de no contar con colaboradores con potencialidades en alguna competencia que sea de necesidades para todos, en este caso, se buscará a especialistas o personal calificado a tales efectos, el cual desarrollará el curso o participará en calidad de acompañamiento pedagógico de algún colaborador que imparta un determinado programa según la naturaleza de sus contenidos.

2.2. Desarrollar los programas aprobados en el tiempo planificado

En esta fase se imparten los programas concebidos para la satisfacción de las necesidades en los contenidos de la capacitación profesional de los colaboradores mediante la tutoría recíproca (Aguilera, 2011).

En ella transcurren las interacciones fundamentales que conducen a la preparación para el mejoramiento del desempeño del colaborador (en calidad de aprendiz) en el cumplimiento de sus funciones para mejorar la calidad de vida laboral de la empresa, pero las propias características de esta capacitación basada en la interrelación de necesidades y potencialidades, hacen que no sea posible establecer una cronología que permita identificar acciones que se suceden en el tiempo, tiene un carácter muy flexible.

En esta fase se produce una diversidad de interacciones dadas por las necesidades y potencialidades, de los colaboradores en calidad de aprendices y de enseñantes, en contenidos técnicos o pedagógicos, de mayor o menor profundidad, con el uso de espacios físicos o virtuales, en el contexto empresarial según los recursos materiales que posea, en tiempos reales o diferidos, con el uso de unas u otras tecnologías, y con el apoyo de otras formas de organización de la superación profesional (cursos, entrenamientos, seminarios, talleres, conferencias especializadas y la autopreparación).

2.3. Controlar la marcha de la capacitación profesional del colaborador

Tiene como objetivo la revisión del cumplimiento de los programas, al final y durante su desarrollo para lo cual considera el vínculo existente entre las funciones y el desempeño, la capacitación y la preparación, para el mejoramiento del desempeño del colaborador de la empresa, que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores. Se controlan tanto los recursos humanos sobre los que se espera el mejoramiento del desempeño, como los materiales que se usan, y el espacio y tiempo empleados según el programa de capacitación concebido.

Fase 3. Evaluación de la capacitación. Acciones a realizar:

3.1. Evaluar la marcha de los programas de capacitación profesional desarrollados por el colaborador en calidad de enseñante.

En esta acción se evalúa la transmisión de los contenidos de la capacitación profesional asociados a la competencia para el buen desempeño del colaborador establecidos en la fase 1 y sistematizadas en la fase 2.

Para evaluar la marcha del proceso de la capacitación profesional se tendrán en cuenta los elementos siguientes: Cumplimiento de los planes realizados, satisfacción de los participantes (colaboradores en calidad de aprendices) en las actividades realizadas, valoración cuantitativa y cualitativa de las acciones desarrolladas por parte del colaborador en calidad de enseñante encargado de desarrollar la capacitación desde el método de la tutoría recíproca propuesto por Aguilera (2011) y sistematizado en las fases 1 y 2 de esta metodología.

3.2. Evaluar los desempeños de los colaboradores aprendices durante el desarrollo de la capacitación profesional.

Mientras que se implementa la capacitación profesional se evalúa el estado del desarrollo y perfeccionamiento de las competencias del colaborador según perfil (A), (B), (C) o (D) propuestos en la fase 1 de la metodología, para determinar la preparación alcanzada.

Para evaluar las competencias que van perfeccionando los colaboradores de las empresas se deben tener en cuenta los criterios siguientes:

- Cumplimiento de los objetivos trazados en correspondencia con las necesidades declaradas por cada uno de los profesores (según tabla 1 realizada, ver fase 2);
- Nivel de autosatisfacción lograda con las actividades desarrolladas.
- Estado de empoderamiento de conocimientos, habilidades y valores para el desempeño asociado a la competencia que se desarrolla en la capacitación.

3.3. Evaluar el impacto que genera en el mejoramiento de la calidad de vida laboral, los programas de capacitación profesional desarrollados.

Se evalúa el impacto (transformaciones en los desempeños de los colaboradores de las empresas) del impacto (su repercusión en la mejora de la calidad de vida laboral).

Se realizarán observaciones directas a los procesos productivos que se desarrollan en la empresa para evaluar cómo los colaboradores demuestran a través de su desempeño profesional (mejoras logradas en sus competencias asociadas al trabajo en equipos, emprendimiento, liderazgo, mediación de conflictos laborales, comunicativas, entre otras), el nivel de preparación alcanzado en cuanto a la atención y mejora de los factores y aspectos que influyen en la calidad de vida laboral de la empresa: ausentismo laboral, ambiente laboral, responsabilidad social compartida,

ayuda y colaboración recíproca, rotación del personal por puestos de trabajo, motivación laboral, así como la productividad y los servicios, entre otros.

Posteriormente se realizará un informe escrito, donde se indiquen las principales transformaciones alcanzadas por el colaborador en la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa.

3.4. Determinar los logros, insuficiencias y plan de mejora para el desarrollo de la capacitación profesional.

Para ello se considera la contrastación y resultados obtenidos en las acciones anteriores de esta fase, y se determinan los logros e insuficiencias de la capacitación profesional. Se realizarán talleres de socialización para establecer acciones de mejora de la capacitación profesional llevada a cabo para próximos años o períodos según establezca la directiva de la empresa.

Mediante talleres metodológicos y el diálogo reflexivo y colaborativo se correlacionan los resultados de las acciones 3.1 a la 3.3 con las acciones realizadas en las fases 1 y 2 y, a partir de ahí, mediante técnicas de trabajo en grupo, se realiza la toma de decisiones en las cuales se diseñen y aplican acciones de mejora del proceso de capacitación profesional y reiniciar el ciclo nuevamente a la fase 1.

DISCUSIÓN

La metodología se aplicó mediante un pre-experimento pedagógico realizado en una muestra de 200 colaboradores de la empresa Sállica del Ecuador seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple, asumiendo por recomendación estadística, el 15.0% del volumen poblacional, cuyos resultados se muestran a continuación.

Se aplicó una prueba pedagógica en el mes de enero del año 2019 para constatar el estado de sus desempeños profesionales antes y después de aplicada la metodología. Para ello se emplearon los siguientes indicadores:

- Desempeño profesional evaluado de *muy bien* cuando demuestra las competencias (A), (B), (C) y (D) declaradas en la fase 1, acción 1.3.
- Desempeño profesional evaluado de *bien* cuando demuestra 3 de las cuatro competencias (A), (B), (C) y (D) de la fase 1, acción 1.3.
- Desempeño profesional evaluado de *regular* cuando demuestra 2 de las cuatro competencias (A), (B), (C) y (D) de la fase 1, acción 1.3
- Desempeño profesional evaluado de *deficiente* cuando no logra demostrar al menos 2 de las cuatro competencias (A), (B), (C) y (D) declaradas en la fase 1, acción 1.3, o sea, solo demuestra 1 o ninguna de ellas.

En la siguiente tabla se muestra el resultado obtenido:

Tabla 2. Estado inicial del desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Sállica del Ecuador (enero de 2019, antes de aplicar la metodología)

Evaluación	Cantidad	Por ciento (%)
Muy Bien (MB)	10	5,0%
Bien (B)	30	15,0%
Regular (R)	100	50,0%
Deficiente (D)	60	30,0%

Fuente: autores n = 200

Como se observa en la tabla, este diagnóstico de entrada (antes de aplicar la metodología) permitió constatar la existencia de insuficiencias en los desempeños de los colaboradores de la empresa Sállica, lo cual afectaba su calidad de vida personal y por ende influía de manera desfavorable en la calidad de vida laboral de los demás trabajadores de dicha entidad laboral.

A partir de este resultado se aplicó la metodología según las acciones previstas durante el período de enero a diciembre de 2019.

Al final la aplicación de la metodología se aplicó nuevamente la prueba pedagógica de desempeño profesional a la misma muestra de los colaboradores implicados, apreciándose el resultado que presenta la tabla:

Tabla 3. Estado final del desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Sállica del Ecuador (Diciembre de 2019) (luego de aplicada la metodología)

Evaluación	Cantidad	Por ciento (%)
Muy Bien (MB)	70	35,0%
Bien (B)	120	60,0%
Regular (R)	10	5,0%
Deficiente (D)	0	0,0%

Fuente: autores n = 200

En el gráfico de la siguiente figura que se muestra a continuación, se establecen los datos comparativos del estado del desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Sállica del Ecuador antes y después de aplicada la metodología.

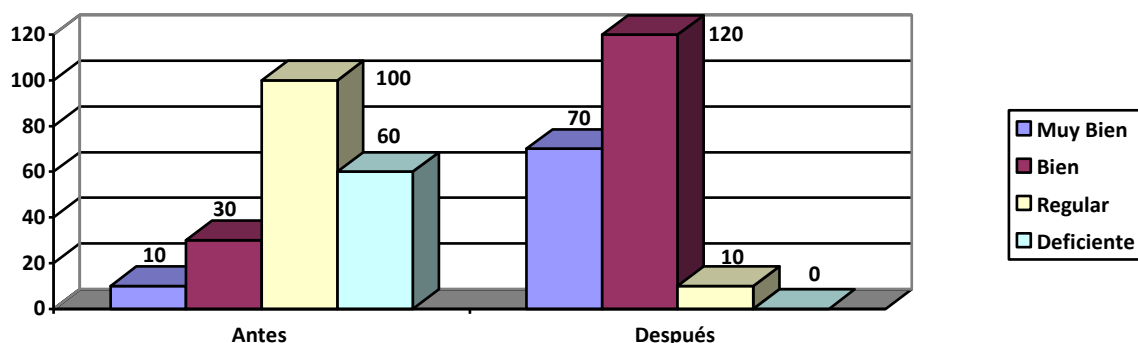


Figura 1. Estado del desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Sállica del Ecuador antes y después de aplicada la metodología. Fuente: autores

Con el objetivo de constatar si las diferencias de los datos mostrados en el gráfico de la figura 1 fueron significativas, se aplicó la prueba (estadígrafo Chi-cuadrado (X^2)). Se trabajó a un 95,0% de confianza recomendado para las ciencias de la educación, asumiendo un grado de confiabilidad de $\alpha = 0,05$. Se trazaron las siguientes hipótesis de trabajo siguientes:

Hipótesis de nulidad (H_0): El desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Sállica de Ecuador antes y después de aplicada la metodología no influye de manera significativa en la mejora de la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

Hipótesis alternativa (H_1): El desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Sállica del Ecuador influyó de manera significativa en la mejora de la calidad de vida laboral de sus trabajadores después de aplicada la metodología con respecto a su estado inicial (antes de ser aplicada).

Se aplicó la siguiente condición estadística:

- Si el valor de la probabilidad obtenida (X^2) es menor que el grado de confiabilidad asumido (α), es decir, se cumple que: $p(X^2) \leq \alpha$, entonces se acepta a H_1 y se rechaza a H_0 .
- Si el valor de la probabilidad obtenida (X^2) es mayor que el grado de confiabilidad asumido (α), es decir, se cumple que: $p(X^2) > \alpha$, entonces se acepta a H_0 y se rechaza a H_1 .

Al aplicar la prueba estadística con el uso del Excel se obtuvo un valor probabilístico de $p(X^2) = 0,001685$, el cual está por debajo del grado de confiabilidad asumido que es de 0,05, es decir: $p(X^2) = 0,001 < 0,05$; por lo que se acepta a H_1 y se rechaza a H_0 .

Este resultado demuestra que las diferencias de los datos obtenidos en el gráfico de la figura 1 son significativas, es decir, se infiere que con la aplicación de la metodología se logra a un 95,0% de confiabilidad, mejoras significativas en los desempeños profesionales de los colaboradores de la empresa Sállica del Ecuador lo que ha incidido favorablemente en la mejora de la calidad de vida laboral de sus trabajadores, aspecto que permite reconocer su validez y probar la hipótesis planteada en la investigación.

Como **transformaciones** logradas en la mejora de la calidad de vida personal y laboral de cada uno de los colaboradores, se apreciaron las siguientes:

- Se sensibilizaron en la comprensión del privilegio de vivir, de apreciar lo bella que es la vida, contar con una familia, trabajo y comida como pilares básicos del buen vivir.
- Demostraron un mayor compromiso, liderazgo basado en valores, honestidad, responsabilidad, respeto y el emprendimiento para vencer obstáculos que se manifiestan en la vida.

- Elevaron su autoestima, moral, lo que activo su motivación, compromiso, incondicional del valor social que tiene su trabajo en la empresa para el beneficio de la localidad de su propia familia.
- Desarrollaron actitudes positivas hacia el trabajo, fueron más exitosos como seres humanos y durante el cumplimiento de sus tareas y funciones, los hijos los comenzaron a valorar como padres y madres exitosas no solo en términos monetarios, sino en la admiración y respeto de los demás al apreciar el valor moral y social del trabajo que realizan en la empresa.
- Se convirtieron en mejores personas, mejores padres, madres, esposos, aprendieron a convivir y estar en armonía, respeto y tolerancia a partir de apreciar el valor agregado del trabajo que realizan, mejor utilización del dinero que ganaban en la empresa en la educación de sus hijos, la prevención de conductas delictivas, así como del consumo de sustancias nocivas que limitaban su calidad de vida laboral.

Como transformaciones cualitativas (impactos) alcanzadas en la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores, se significan las siguientes:

- Disminución del ausentismo laboral.
- Se aprecian mejoras en las relaciones de trabajo cooperativo y compromiso de los trabajadores por el cumplimiento de las metas, visión y misión de la empresa.
- Aumento de la productividad, así como de la calidad de las producciones y los servicios realizados.
- Disminuyó la rotación de los trabajadores.
- Mejoraron los ambientes laborales de los puestos de trabajo.

CONCLUSIONES

A partir de los aspectos presentados en el trabajo, se arriban a las siguientes conclusiones:

1. La capacitación profesional de los colaboradores de las empresas constituye un proceso flexible, continuo, reflexivo y regulado de formación y autoformación continua en el puesto de trabajo que se debe realizar de manera sistemática en las empresas como pilar básico para contribuir a mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores y por ende su rendimiento productivo.
2. La metodología para la capacitación profesional de los colaboradores de las empresas fundamenta una nueva dinámica basada en las relaciones que se producen entre los factores que influyen en el rendimiento y calidad de vida laboral y la apropiación de la diversidad de funciones que lleva a cabo el colaborador de una empresa, basadas en el cruzamiento de necesidades y potencialidades para propiciar que se capaciten unos a

otros sin salir de la empresa, ni afectar su proceso productivo o de servicios, aspecto que constituye su novedad científica.

3. El pre-experimento pedagógico aplicado en una muestra de 200 colaboradores de la empresa Sálca del Ecuador, permitió constatar por medio de la prueba Chi-cuadrado (X^2) que, con la aplicación de la metodología, se mejoró de manera significativa la calidad de su vida laboral y personal, así como sus desempeños profesionales lo que condicionó un efecto rebote favorable en el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los demás trabajadores tal y como fue demostrado, quedando probada a un 95,0% de confiabilidad, la hipótesis de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, O. (2011). *La superación profesional de los profesores a tiempo parcial de la educación técnica y profesional en la microuniversidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación*. (Tesis doctoral). Universidad de Ciencias Pedagógicas de Holguín. Cuba
- Alonso, L. A.; Larrea, J. J.; Bazurto, J. A.; Vera, E. y Macías, A. (2019). Propuesta metodológica para la formación de competencias profesionales de estudiantes en nivel medio Mecánica Industrial, caso de estudio. *Revista Espacios*, 40, (29), 16-25. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n29/19402916.html>.
- Alonso, L., Gamboa, R. y Zaldívar, L. (2019). Formación de la competencia comunicativa profesional en los estudiantes de Ingeniería Mecánica en el contexto laboral. *Revista de Formación y Calidad Educativa (REFCaE)*, 7 (2), pp.13-32. Recuperado de <http://www.refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2993>
- Antunez, M. E. (2018). *El perfil de un buen colaborador*. Disponible en: <https://www.lapresna.hm/vivir/560472-97/el-perfil-de-un-buen-colaborador> [Consulta: 2020, 25 de enero]
- Ayala, C., J (2017). Caracterización de la capacitación y la formación, recibida por los estudiantes – trabajadores matriculados en programas de educación superior en la ciudad de Medellín. *Revista Espacios*, 37 (33), p.19. Recuperado de: <http://revistaespacios.com/a16v37n33/16373319.html#uno>
- Cristancho, F. (2016). *Características de un colaborador de alto desempeño*. Disponible en: <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/> [Consulta: 2020, 25 de enero]
- De Armas, N. (2014): *La sistematización de resultados de investigaciones sobre una temática específica. Propuesta de una metodología*. *Revista Varela* (1). Recuperado de <http://www.revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/component/search/?searchword=DE%20ARMAS&searchphrase=all&Itemid=468>
- Fernández, A. (2011). Obtención de una metodología como resultado científico en investigaciones sobre dirección. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, (5). Recuperado de <https://www.revistas.unilibre.edu.co>
- GDLE (1996): Gran Diccionario de la Lengua Española. Larousse Planeta S.A. -Planeta Actimedia S.A. ISBN 84-816-266X. Barcelona, España

- Gómez, M. P., Vidal, C.R., Ureña, Y.C. y Acevedo, C. (2018). Administración por valores: Estrategia de mejoramiento del clima organizacional en las empresas. *Revista Espacios*, (39), 28. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n15/a18v39n18p23.pdf>
- Gómez, Ma. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá – Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18, (24). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151316944005>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. & Preciado, M. L. (2009). Fundamentos teóricos de la calidad de vida laboral. En *Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT- GOHISALO*. México.
- Gordillo, N. (2007). Método, metodología y propuestas metodológicas en Trabajo Social. *Revista Tendencias & Retos* (12). Recuperado de: <https://www.dialnet.unirjoe.es>
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014): *Metodología de la investigación*. 5ta Ed.) México: EDAMSA IMPRESIONES S.A. de C.V. Recuperado de: http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Martínez, M. (2010). *Modelo de la dinámica del proceso de capacitación profesional pedagógica a los tutores de las entidades productivas y de servicios*. (Tesis de doctorado). Universidad de Ciencias Pedagógicas de Santiago de Cuba. Cuba.
- Martínez, R. D., Montero, Y. H., Pedrosa, M. E. y Martín, E. I. (2006). La capacitación docente en informática y su transferencia al aula: Un estudio en la provincia de Buenos Aires. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8 (2). Recuperado de: <https://redie.uabc.mx/vol8no2/contenidovidal2.html>
- Martínez, V. (2019). La sistematización de experiencias ambientales pedagógicas en el turismo. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4 (3). Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/indez.php/Recus/article/view/2092>
- Meñaca, I.; Cazallo, A.M.; Sanz, D. A.; Bascón, M.; Simanca, V. y Palacio, B. E. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista Espacios*, 58 (38), 7-14. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/17385807.html>
- Morales, F. (2017). Los colaboradores son creadores de valor en las empresas. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/los-colaboradores-son-creadores-de-valor-en-las-empresas/> [Consulta: 2020, 23 de enero]
- Moya, C. A.; Alonso B, L. A.; Vera, M. D., Corral, J. & López, M. (2019). Metodología para el desarrollo de la competencia de marketing en estudiantes de Economía durante la inserción laboral en empresas. *Revista Espacios*, 40 (44), 26-33. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404426.html>
- Oor, B. A.; Delgado, J. L.; Melendez, J. R.; Dumagualla, A. E. y Ramirez, G. A. (2019). Programa de capacitación empresarial para el sector informal: Determinación econométrica. *Revista Espacios*, 40 (33). Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n33/a19v40n33p02.pdf>
- Rodríguez, D., Cintra, A. Y Montoya, J. (2016). La capacitación profesional de funcionarios policiales en Venezuela, *Revista Formación y Calidad Educativa*, 4 (3), p.1-10. Recuperado de: <http://www.refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1494>
- Rodríguez, R. A; Ramos, A.; Barahona, Fredy; Inca, A. F. y Gómez, S. C. (2019): Diseño e implementación de procedimiento al gestar incubadora de ideas en cátedras universitarias. Caso de estudio. *Revista Espacios*, 40. (5). Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n05/a19v40n05p09.pdf>

Salgado, A. J. (2015). *Metodología para la capacitación técnica en la formación continua del profesional de nivel medio en Informática mediante la educación a distancia*. (Tesis de doctorado). Universidad de Las Tunas, Cuba.

Sodexo, Blog (2019) ¿Qué es la calidad de vida laboral y cuáles son sus beneficios? Disponible en: <https://blog.sodexobeneficios.co/blog/que-es-calidad-de-vida-laboral-y-cuales-son-sus-beneficios>
[Consulta: 2020, 24 de enero]

Vecino, J. M. (2019). *De obrero a colaborador. Una transición aún incompleta en las empresas*. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/obrero-a-colaborador-transicion-incompleta-empresas/>
[Consulta: 2020, 22 de enero]