

Plan de Capacitación de Personal en una Clínica Veterinaria en Tuxpan, Veracruz

Stadd Training Plant at a Veterinary Clinic in Tuxpan, Veracruz

Alejandra Ilean Gómez Priego, Blanca Vianey Hidalgo Barrios y José Luis Hernández Lara

Facultad de Contaduría, Región Poza Rica–Tuxpan. Universidad Veracruzana. Carretera a la Barra Nte. Kilómetro 7.5, Ejido la Calzada, C.P. 92880.Tuxpan de Rodríguez Cano, Veracruz

NOTA SOBRE LOS AUTORES

Alejandra Ilean Gómez Priego: alejagomez@uv.mx  <https://orcid.org/0000-0002-2128-1257>

Blanca Vianey Hidalgo Barrios: bhidalgo@uv.mx  <https://orcid.org/0000-0002-9471-6741>

José Luis Hernández Lara: josehernandez08@uv.mx  <https://orcid.org/0000-0002-4739-3417>

Esta investigación fue financiada con recursos de los autores.

Los autores no tienen ningún conflicto de interés al haber hecho esta investigación.

Remita cualquier duda sobre este artículo a Alejandra Ilean Gómez Priego.

RESUMEN

La capacitación es una de las actividades de mayor crecimiento en la actualidad, esto debido al constante cambio en las necesidades del mundo que requiere productos, servicios o entretenimiento de la más alta calidad. Potenciado también por el desarrollo científico de los procesos que la capacitación requiere, por medio de la investigación y experimentación de los mecanismos que forman este proceso. La capacitación es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método se forman personas más seguras de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas. En la actualidad la capacitación es una de las actividades más importantes de la cultura organizacional y se considera una de las prácticas que forman el camino al éxito de una empresa. Las empresas requieren mejorar sus planes de trabajo y sobre todo el nivel de competitividad y bienestar en la organización,

Recibido: 13/06/2023
Aceptado: 20/09/2023
Publicado: 30/12/2023



Copyright © 2023 Alejandra Ilean Gómez Priego, Blanca Vianey Hidalgo Barrios y José Luis Hernández Lara.
Esta obra está protegida por una licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

por lo cual es necesario integrar a un personal calificado que cuente con una correcta capacitación y todas las herramientas necesarias para poder desempeñarse de la manera correcta en su trabajo y en igualdad de ambiente laboral que genere a su vez, un incremento en la productividad dentro y fuera de la organización.

Palabras Claves: Capacitación, plan, productividad.

ABSTRACT

Training is one of the fastest growing activities today, due to the constant change in the needs of the world that requires products, services or entertainment of the highest quality. It is also enhanced by the scientific development of the processes that training requires, through research and experimentation of the mechanisms that make up this process. Training is known as the activity through which organizations provide specific knowledge about an activity to an employee. Through this method, people are formed who are more self-confident, more apt to carry out the activities of their jobs and more motivated to carry out the activity for which they have been taken into account in companies. Nowadays, training is one of the most important activities of the organizational culture and is considered one of the practices that form the path to success of a company. Companies need to improve their work plans and above all the level of competitiveness and well-being in the organization, which is why it is necessary to integrate qualified personnel who have the correct training and all the necessary tools to be able to perform correctly in their work and in the same work environment that it generates, in turn, an increase in productivity inside and outside the organization.

Keywords: Training, plan, productivity.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el término capacitación es entendido como “El conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicio”. Sin embargo, la capacitación se desarrolla como un plan estratégico enfocado a brindar conocimientos y fortalecer destrezas al personal de empleados utilizado por las empresas encaminadas al cumplimiento de la misión y visión de la organización, relacionadas al mejoramiento en las funciones desempeñadas en un cargo específico o clima laboral. Además, los programas de capacitación se realizan como respuesta a problemas encontrados en el diagnóstico de necesidades realizado inicialmente permitiendo orientar la capacitación hacia el incremento de la eficiencia, efectividad y productividad, contribuyendo al progreso personal y laboral de los empleados dentro de la organización. El plan de capacitación básico que se incluirá será de gran impacto para la organización debido a que aportará al fortalecimiento de necesidades básicas que contribuyen a la potencialización de habilidades y competencias del empleado que la organización desea dentro de la misma.

TEORÍA. En este apartado se desarrollará la parte teórica del presente trabajo: “Plan de Capacitación de Personal en una Clínica Veterinaria en Tuxpan, Veracruz”, entendiendo su valor fundamental para lograr la comprensión, así como para comprender las diferentes teorías expuestas por los más destacados autores sobre la capacitación.

CAPACITACIÓN. La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Esta es vista como un proceso educativo a corto plazo emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

ETAPAS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN:

La capacitación es de vital importancia en todas las empresas. Se puede definir como la adquisición de conocimientos indispensables para lograr las competencias requeridas en cada puesto de trabajo. Tiene objetivos específicos de mejorar la capacidad, la productividad y el rendimiento. También se necesita para mantener y actualizar las habilidades a lo largo de la vida laboral. Una vez que se realiza la selección de colaboradores, es fundamental capacitarlos desde el inicio mediante un plan de entrenamiento para las tareas específicas que se les han asignado haciendo énfasis en la seguridad. En el entorno empresarial dinámico actual, el conocimiento y las habilidades para manejar los aspectos laborales pueden cambiar como consecuencia de la tecnología e innovación. Por ello, se necesita una actualización continua, reconocer la importancia que tienen y no debe constituir un mero cumplimiento normativo.

PLAN DE CAPACITACIÓN. Un plan o programa de capacitación comprende una serie de acciones de entrenamiento y formación de personas, donde la transferencia de conocimiento puede servirse de actividades teóricas o prácticas. Formular un buen plan de capacitación parte de considerar la necesidad de conocimiento o habilidades y el tiempo que llevará su ejecución. Es importante que la planificación incluya el número de horas que el empleado precisa invertir en las actividades de formación.

Objetivos de un plan de capacitación varían según las necesidades de cada organización, en general todos buscan:

Integrar a los funcionarios en los procesos de la organización;

Promover la adquisición y mejoría de habilidades técnicas y conductuales;

Entrenar a las personas para desempeñar de forma satisfactoria las funciones específicas de un cargo.

TEORÍA SISTEMÁTICA. Esta teoría define a la organización como una estructura autónoma con capacidad para comprender de manera objetiva sus interacciones y toma de decisiones más adecuadas para la organización en su totalidad. De acuerdo con Pinto, la organización como un sistema de actividades sociales conscientemente coordinadas. La organización es todo un sistema

cuyos elementos se relacionan entre sí. Esta teoría sostiene que la interrelación entre dichos elementos o subsistemas es la condición primordial para que exista el sistema y cualquier cambio que se presente en una de sus partes, afectara a toda la unidad.

TEORÍA ESTRUCTURALISTA. La Corriente Estructuralista de la economía aparece a fines de los [años 1950] y está integrada por un grupo de psicólogos y sociólogos que se dedican a estudiar el [comportamiento humano] el cual fue desarrollado en América. Tiene como objetivo principal estudiar los problemas de las empresas y sus causas prestando especial atención a los aspectos de autoridad y comunicación. Considera que hay cuatro elementos comunes a todas las empresas: autoridad, comunicación, estructura de comportamiento, estructura de formalización. Esta corriente aparece a finales de los años cincuenta como consecuencia de la baja productividad, ya que las corrientes científicas y del humano habían tomado en cuenta a la productividad o al personal, pero en forma aislada y está integrada por un grupo de psicólogos y sociólogos que se dedican a estudiar el comportamiento humano. La corriente estructuralista, pretende equilibrar los recursos pretende equilibrar los recursos de la empresa, prestando atención tanto a su estructura como al recurso humano.

MATERIALES Y METODOS

Los diseños metodológicos que usare tienen como finalidad alcanzar mi objetivo general propuesto, el cual es elaborar un programa de capacitación que logre los resultados esperados por las empresas, que logre una reducción de costos, asegure una mayor retención de personal y que ayude a los empleados a tener un buen y mayor rendimiento, conocimiento y capacidad a la hora de realizar sus actividades.

DISEÑO METODOLÓGICO. La presente investigación es aplicada dentro de la clínica para recopilar información acerca de su área de trabajo y el clima laboral del mismo entre otros, la población de esta investigación es el personal que labora ahí por medio de una entrevista y una encuesta.

DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE. Desempeño Laboral: Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. Cada persona es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo. (Velazquez, 2023)

Plan de capacitación: Es una estrategia que se utiliza para ayudar a los trabajadores a desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios para lograr los objetivos de la empresa. (Mones, s.f.).

DISEÑO ESTADÍSTICO. El muestreo, en otras palabras, es el procedimiento mediante el cual se toman a ciertos individuos que pertenecen a una población que está siendo sujeto de un análisis. La muestra utilizada en esta investigación serán los empleados de la clínica veterinaria en Tuxpan, Veracruz. (Westreicher, 2021).

TAMAÑO DE MUESTRA. Dentro de una investigación se encuentra un elemento indispensable al momento de realizar una investigación. La muestra es una herramienta que nos permite identificar los elementos y características que necesitamos estudiar de determinada población. En el caso de esta investigación, la clínica veterinaria cuenta con varios empleados con horarios distintos, es

por ello, que se buscó encuestar solo una parte representativa, tomando en cuenta todas las áreas que componen la veterinaria, el estudio solo tomo en cuenta una pequeña proporción para realizar esta investigación.

RESULTADOS

En la presente investigación analizamos los beneficios que tiene el tener un buen plan de capacitación de personal. Mediante una investigación se determinó que la empresa objeto de estudio no contaba con un proceso continuo de capacitación. En uno de los resultados de la encuesta se observó que el personal contaba con una pequeña inducción al momento de ingresar a la empresa, pero posteriormente no se les daba seguimiento. Por lo tanto, se propuso un plan de capacitación de personal para el recurso humano de la empresa, en este se abarcan temas básicos de capacitación como: la atención del cliente ya que es muy importante que todo el personal cuente con esta habilidad porque los empleados están en constante contacto con los clientes que si bien la empresa menciona que todos sus empleados contaban con esta habilidad ya que en cualquier momento pueden llegar a tener contacto con el cliente, más sin embargo no está demás volver a retroalimentar.

CONCLUSIÓN

La capacitación en una empresa y en la vida debe entenderse como la oportunidad que se tiene para aumentar la capacidad y competitividad de una persona o empresa. En una capacitación sobre desarrollo personal se incluyen actividades que mejoran la conciencia y la identidad, impulsan el desarrollo de las habilidades personales y de los propios potenciales, contribuyendo a construir capital humano, facilitando la empleabilidad, mejorando la calidad de vida y contribuyendo a la realización de nuestros sueños y aspiraciones. En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. Por lo tanto, la capacitación de personal debe ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que va desde lo individual hasta lo social. En base al estudio, Las recomendaciones para organizar una clínica veterinaria serían:

- A). Conocer las tareas fijas y los tiempos. B). Es importante saber identificar las tareas fijas que hay que realizar a diario, así como el tiempo que requiere cada una de ellas.
- C). Especialización del personal. D). Definir los espacios y usos. Finalmente debemos resaltar que la gestión veterinaria en clínicas requiere, por lo tanto, de asesoría y administración financiera para orientar las estrategias en función del crecimiento y los objetivos de que sigue la clínica veterinaria.

LITERATURA CITADA

- Cedeno O. A., Catuto M. A., Rodas-S. J.. 2021. Ecuadorian Science Journal. GDEON, Ecuador. ISSN-e: 2602-8077. Periodicidad: Semestral. vol. 5, núm. Esp.4, 2021. DOI: <https://doi.org/10.46480/esj.5.4.174>
- García, A. et al. (2020). "Evaluación de la Calidad de Servicio en Clínicas Veterinarias". Revista de Veterinaria, 25(2), 123-135.

- García Peñalvo, F. J. (2020). Procesos y Métodos de Modelado para la Ingeniería Web y Web Semántica. Universidad de Salamanca, Grupo de Investigación de la Universidad de Salamanca, Salamanca. Obtenido de <https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1959/1/Tema2.pdf>
- Mercader M. P., Díaz S., M. Á.2023. Gestión de clínicas veterinarias. Ed. EDRA. ISBN 9788419156877. https://edicionesedra.com/mx/gestion-de-la-clinica-veterinaria/2820-1203-gestion-de-clinicas-veterinarias.html#/2-formatos_disponibles-ebook
- Molina Ríos, J. R., Zea Ordóñez, M. P., Contento Segarra, M. J., & García Zerda, F. G. (2018). Comparación de metodologías en aplicaciones web. 3C Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme, 7(1), 1-19. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2018.v7n1e25.1-19>
- Molina Ríos, J., & Pedreira-Souto, N. (2019). Approach of Agile Methodologies in the Development of Web-Based Software. Information, 10(10), 314. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/info10100314>
- Pérez, M. (2019). "Capacitación Efectiva y Desarrollo del Personal en Organizaciones". Editorial
- López, R. et al. (2021). "Mejores Prácticas en Capacitación de Veterinarios". Revista de Medicina Veterinaria, 30(3), 45-56.
- Smith, J. (2022). "Gestión de Recursos Humanos en Clínicas Veterinarias". Editorial Veterinaria.

Copyright © 2023 Alejandra Ilean Gómez Priego, Blanca Vianey Hidalgo Barrios y José Luis Hernández Lara.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre para Compartir —copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato— y Adaptar el documento —remezclar, transformar y crear a partir del material— para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla la condición de:

Atribución: Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciente o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) - [Texto completo de la licencia](#)