

Organización
Internacional
del Trabajo

CINTERFOR



De la demanda empresarial al desarrollo de capacidades

La experiencia del INTECAP (Guatemala)

RESEÑA DE SESIÓN · Sesión 3 del ciclo “*Emprendimiento y desarrollo de Iniciativas Asociativas e Inclusivas*” · 11 de junio 2026

Resumen ejecutivo

Sesión de cierre del ciclo de tres webinars de OIT/Cinterfor sobre servicios de apoyo al emprendimiento, la competitividad y la productividad empresarial con inclusión social organizado por OIT/Cinterfor en el marco del convenio 2026 con el SENA de Colombia. La sesión presentó la experiencia del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) de Guatemala en los servicios de desarrollo empresarial: el rol del Departamento de Servicios Empresariales como puente con el sector productivo, su portafolio de servicios, el modelo de atención a las empresas y las estrategias de alcance que le han permitido ampliar cobertura y fidelizar clientes. Expuso Alexandra Pokus Rodríguez, Jefa del Departamento de Servicios Empresariales de la Región Central del INTECAP.

~50%

de las metas
institucionales concentra
la Región Central

4

servicios del portafolio
empresarial

3

congresos sectoriales
anuales

+19 mil

participantes en el
congreso de SSO

El Departamento de Servicios Empresariales como puente

El INTECAP se organiza en cinco regiones y combina dos grandes estructuras: los centros de capacitación, dedicados a la ejecución de carreras técnicas y operativas con mallas curriculares definidas, y el Departamento de Servicios Empresariales, orientado a la atención de las empresas. A juicio de Pokus Rodríguez, ese departamento opera como un puente: escucha las necesidades del sector productivo, las ordena y articula, y entrega la respuesta institucional más adecuada, conectando a las empresas con las capacidades técnicas que el INTECAP ya posee.

La Región Central, que abarca la capital y concentra el mayor volumen de empresas del país, representa cerca de la mitad de las metas de la institución a nivel nacional; dentro de ella, el Departamento de Servicios Empresariales llega a pesar alrededor del 30% en algunos productos, en particular las asistencias técnicas. A juicio de la expositora, esto muestra que el área no es una unidad de apoyo, sino que tiene responsabilidad directa sobre las metas de cobertura, empresas

atendidas, participantes y horas. Un reto pendiente, señaló, es que las propias empresas conozcan la existencia de un departamento creado para atender sus necesidades, ya que el INTECAP es reconocido sobre todo por sus centros de capacitación.

“La idea de los consultores no es ser tomadores de pedidos, es todo lo contrario.” Alexandra Pokus Rodríguez (INTECAP)

Un portafolio de cuatro servicios

Tanto los centros de capacitación como el Departamento de Servicios Empresariales trabajan con cuatro servicios principales, que rara vez se ofrecen de forma aislada: con frecuencia una empresa se atiende con una combinación de ellos, en un encadenamiento que la expositora describió como parte del valor del departamento.

Capacitación certificable

Programas con reconocimiento institucional, como diplomados o carreras técnicas y operativas, impartidos en los centros de capacitación o en las delegaciones, con certificación de la institución.

Capacitación no certificable

Seminarios, congresos y jornadas de actualización más flexibles, de hasta 80 horas, con constancia de participación. Es uno de los servicios más relevantes para la unidad.

Certificación laboral

Evaluación y reconocimiento formal de las competencias de una persona. Es uno de los productos de mayor demanda, al punto de que no se publicita, y respalda con un certificado la experiencia ya adquirida.

Asistencias técnicas

Acompañamiento especializado a empresas, organizaciones e instituciones. La expositora lo describió como el producto estrella del departamento.

El modelo de atención a las empresas

El trabajo con las empresas sigue cinco momentos. La **prospección** identifica empresas, sectores e instituciones con potencial; gracias al posicionamiento del INTECAP, muchas veces son las propias empresas las que se acercan, con el apoyo del área de mercadeo, la participación en ferias y eventos y las referencias entre empresas. Sigue una **primera reunión**, idealmente presencial, en la que se presentan los servicios y se arma un listado de necesidades. Luego viene la **propuesta**: el consultor a cargo de la cartera articula a un instructor o asesor que releva la situación de la empresa y elabora una propuesta temática con su cotización, definiendo alcance, modalidad, duración y viabilidad.

La **ejecución** puede ser híbrida, virtual o presencial, según lo que mejor funcione para el cliente, con flexibilidad de horarios, fechas y ubicación. El **seguimiento** sostiene la relación y abre nuevas oportunidades de atención. Durante la ejecución, un departamento técnico pedagógico verifica por muestreo que los eventos se desarrollen según los procedimientos definidos, y en las asistencias técnicas se mide la satisfacción del cliente al finalizar. La expositora subrayó que los servicios son económicamente accesibles, en línea con la misión de la institución, pero de alta calidad, con expertos de perfil filtrado.

Un caso particular es la atención en áreas remotas, habitual en solicitudes de fundaciones y ONG que buscan llegar a comunidades de difícil acceso. El principal desafío es encontrar instructores con el perfil adecuado y capacidad de traslado; la solución se coordina con la contraparte, que

completa el último tramo del traslado, bajo la premisa de que la ubicación no limita el acceso siempre que exista la infraestructura básica para el evento.

Estrategias de alcance: congresos y comunidades

Para ampliar cobertura, el departamento combina la atención directa con dos estrategias que, según la expositora, son fácilmente replicables. La primera son los **congresos sectoriales**, que generan visibilidad, captan contactos y construyen comunidad. El INTECAP sostiene tres congresos anuales, el Pecuario, el Agrícola y el de Salud y Seguridad Ocupacional, apoyado en cámaras y gremiales para definir temas y convocar especialistas, y en ocasiones en la cooperación internacional para sumar expertos del exterior. Los congresos Pecuario y Agrícola se desarrollan en cinco días de seminarios virtuales y simultáneos; el de Salud y Seguridad Ocupacional, en dos jornadas, alcanzó una participación destacada, impulsado por el auge regulatorio en la materia.

~5 mil

participantes: Congreso Pecuario
(5 días)

+7 mil

participantes: Congreso Agrícola
(5 días)

+19 mil

participantes: Congreso de SSO (2
días)

La segunda estrategia son los **Miércoles Empresariales**, seminarios de dos horas que nacieron de reuniones del equipo de consultores y se dictan fuera del horario laboral, de 19 a 21 horas, para facilitar la participación. Comenzaron con una frecuencia semanal, pasaron a quincenal y hoy son mensuales, a medida que la propuesta se consolidó. Cada miércoles aborda un tema distinto, con expertos que colaboran ad honorem a cambio de visibilidad y de la posibilidad de captar servicios posteriores. La participación suele llegar al tope de las salas de videoconferencia, de mil personas.

Ambas estrategias derivan en comunidades de mensajería por tema, que el departamento usa como canales de difusión y seguimiento. Los Miércoles Empresariales, por ejemplo, sostienen tres comunidades que reúnen a unas 2.000 personas. A juicio de la expositora, la vinculación no termina con el evento, sino que el evento es el punto de partida para sostener y ampliar la relación con cada cliente.

Diálogo: pertinencia, certificación y consultores

Responder a la demanda sin perder el rumbo. Ante una consulta sobre cómo conjugar la respuesta a la demanda con el impulso al desarrollo productivo, la expositora describió la vinculación como un proceso bidireccional: el contacto cotidiano con las empresas permite identificar necesidades, por ejemplo de actualización ante nueva tecnología y maquinaria, y un departamento de planificación investiga la situación del sector productivo para orientar la oferta.

Alcance de las certificaciones. Precisó que las certificaciones del Departamento de Servicios Empresariales tienen validez institucional y, en su mayoría, son constancias de participación o diplomas, no carreras avaladas por el Ministerio de Educación. Entre las áreas de mayor demanda en consultoría mencionó el sello de calidad turística del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), la salud y seguridad ocupacional por su carácter regulatorio, las buenas prácticas de manufactura y los diagnósticos de necesidades de capacitación, además de las muy demandadas certificaciones laborales.

Instructores. Sobre la contratación de instructores, explicó que el INTECAP, como entidad público-privada, los incorpora mediante un proceso de Recursos Humanos que valida competencias y los da de alta en el sistema; luego se contrata por evento, contra la entrega de un producto y la factura correspondiente.

GLOSARIO

INTECAP — Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (Guatemala)

INGUAT — Instituto Guatemalteco de Turismo

SENA — Servicio Nacional de Aprendizaje (Colombia)

SSO — salud y seguridad ocupacional

Certificación laboral — evaluación y reconocimiento formal de competencias

Asistencia técnica — acompañamiento especializado a empresas e instituciones

Referencias y recursos mencionados

- Ciclo de seminarios web de OIT/Cinterfor sobre servicios de apoyo al emprendimiento, la competitividad y la productividad empresarial con inclusión social (sesión de cierre).
- Convenio de cooperación entre el SENA (Colombia) y OIT/Cinterfor, marco del ciclo.
- Departamento de Servicios Empresariales de la Región Central del INTECAP.
- Congresos sectoriales anuales del INTECAP: Pecuário, Agrícola y de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Estrategia Miércoles Empresariales, del Departamento de Servicios Empresariales.
- Sello de calidad turística del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), citado entre las áreas de mayor demanda en consultoría (denominación exacta a verificar).
- Sesiones previas del ciclo: SENAR (Brasil) e INFOTEP (República Dominicana).
- Notas técnicas en elaboración por OIT/Cinterfor sobre cada experiencia del ciclo.

Anexo. Metadatos

Título del evento	De la demanda empresarial al desarrollo de capacidades. La experiencia del INTECAP en los servicios de desarrollo empresarial.
Fecha	11 de junio de 2026
Tipo de evento	Webinar
Organizador / anfitrión	OIT/Cinterfor, en el marco del convenio 2026 con SENA Colombia
Participantes	93 personas conectadas. Expositora: Alexandra Pokus Rodríguez, Jefa del Departamento de Servicios Empresariales de la Región Central del INTECAP.
Instituciones mencionadas	INTECAP, INGUAT, SENA (Colombia), OIT/Cinterfor, Ministerio de Trabajo de Guatemala, SENAR, INFOTEP, cámaras y gremiales empresariales.
Temas principales	Servicios de desarrollo empresarial; vinculación con el sector productivo; portafolio de capacitación y certificación; asistencias técnicas; certificación laboral; congresos sectoriales; comunidades digitales; atención en áreas remotas; salud y seguridad ocupacional.
Etiquetas	Servicios empresariales; vinculación; productividad; certificación laboral; congresos; INTECAP; Guatemala.
Enlace a grabación	https://youtu.be/84ar9yW6KC8

CONTACTO

OIT/Cinterfor · Avda. Uruguay 1238

Montevideo, Uruguay · C.P. 11.100

oitcinterfor.org · +598 2902 0557 · oitcinterfor@ilo.org

