

FACTORES CLAVE PARA DISEÑAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EFECTIVO

En la actualidad en muchas organizaciones el sentido de la capacitación y el desarrollo está relacionado con el aprendizaje para hacer bien el trabajo "Es alarmante esta visión"

¿Por qué?

- Debe verse como la capacidad de las organizaciones en desarrollar nuevas conductas en su gente para asumir retos, de manera que agreguen valor y aprendizaje organizacional en el largo plazo.
- Esto implica no sólo la tradicional capacitación para desarrollar habilidades personales, sino crear conocimiento para desarrollar procesos, sistemas y estructuras que marquen ventajas competitivas grupales.
- Si no hay la motivación suficiente, el colaborador se va de la organización y se lleva el esfuerzo, el tiempo, el costo y el aprendizaje invertido en él, lo que frustra a las organizaciones y refuerza el paradigma de que la capacitación es un gasto. Así se genera el círculo vicioso donde las empresas le dedican menos atención a este tema.

Es tan relevante el tema de la capacitación que un estándar internacional como lo es la ISO 9001:2015, en su última actualización incorporó el apartado: **7.1.6 Conocimientos de la organización**, el cual indica:

"La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas"
Fuente: ISO 9001:2015

Para cumplir con la ISO 9001:2015 y desarrollar un Programa de Capacitación realmente Efectivo se recomienda:

1. Comprender y analizar los objetivos estratégicos de la organización.
2. Realizar una detección de necesidades de capacitación por proceso, a través de la aplicación de evaluaciones de desempeño, entrevistas con los líderes, colaboradores y analizando los resultados de los procesos (indicadores de gestión).
3. Definir los temas con prioridad para el desarrollo del programa en función al impacto en los resultados de los procesos y a los objetivos estratégicos de la organización.

4. Desarrollar los contenidos programáticos y definir con los facilitadores internos o externos los objetivos, tiempos, modalidad y herramientas a incorporar en la capacitación.
5. Realizar el cronograma de capacitación y comunicarlo a nivel de toda la organización.
6. Realizar seguimiento de la ejecución y efectividad de las capacitaciones.

✓ Recordemos que:

El principal activo de una organización es la información, necesitamos consolidar el conocimiento obtenido en las capacitaciones, las lecciones aprendidas de cada proceso, las mejores prácticas aplicadas por nuestros colaboradores, los procedimientos y manuales, en un modelo integrado de gestión del conocimiento.

Les anexo un formato con la metodología para el desarrollo de su Programa de Capacitación.

Autor: Beatriz Navas Lares