

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD III

Programa De Capacitación De Personal De Una Empres



Programa De Capacitación De Personal De Una Empresa

Los programas de capacitación de personal son un elemento fundamental de cualquier empresa exitosa.

Todas las compañías necesitan contar con los mejores profesionales, apoyarles en su desarrollo y dotarles de las herramientas y habilidades necesarias para desempeñar mejor su trabajo.

Esto es especialmente así en los actuales tiempos de transformaciones tecnológicas que vivimos.

Los beneficios de poner en marcha programas de capacitación de personal son numerosos.

- Se consigue así atacar las carencias dentro de la organización, logrando mejores resultados (más ventas, más clientes, mayor productividad, mejor atención al cliente, menos gastos...)

- Contar con buenos programas de capacitación de personal es una forma de atraer y retener talento, de mejorar el ambiente laboral y de asegurarte de que tus empleados siguen progresando en sus carreras.



Programa De Capacitación De Personal De Una Empresa

Para ayudarte en esta misión, hemos elaborado esta guía en la que te explicamos paso a paso cómo hacerlo con éxito:

Identifica las necesidades de tu empresa

Obtener retroalimentación y evaluar el programa de capacitación

Define los objetivos pedagógicos de tu programa de capacitación de personal

Implementa tu programa de capacitación

Identifica a quién va dirigido el programa de capacitación de personal

Comunica y difunde tu programa de capacitación de personal

Selecciona o elabora el programa de capacitación de personal más adecuado

Paso I. Identifica las necesidades de tu empresa

Antes de nada, es fundamental que identifiques una necesidad en tu empresa o un objetivo de negocio al que quieres contribuir.

Éste debe ser el principio y el fin de todo tu programa de capacitación de personal; pase lo que pase, nunca te olvides de que tu prioridad número uno es responder a esa necesidad y apoyar la consecución de esos objetivos de negocio.

Paso 2. Define los objetivos pedagógicos de tu programa de capacitación de personal

Debes hacer un análisis de qué tipo de tareas se pueden hacer mejor y de **cuáles son los conocimientos, habilidades o actitudes que los empleados deben adquirir para poder mejorar los resultados de la empresa.**

A menudo a este elemento se le denomina *performance gap* (brecha de rendimiento); y tu misión será precisamente acabar con esa brecha.

En algunas ocasiones, la brecha puede ser dominada por una nueva tecnología o *software*.

Paso 3. Identifica a quién va dirigido el programa de capacitación de personal

En este punto lo más importante es que selecciones a aquellas personas (o departamentos) que pueden tener un mayor impacto en la consecución de los objetivos de la empresa (definidos en el paso número 1).

Recuerda que tu misión es impactar positivamente en la compañía, así que identifica a los empleados que pueden marcar la diferencia y que más alineados están con esos objetivos.

Paso 4. Selecciona o elabora el programa de capacitación de personal más adecuado

Este es uno de los pasos más delicados y donde probablemente vas a invertir más tiempo.

Una vez que has identificado los objetivos de la empresa a los que quieres contribuir, los objetivos pedagógicos y la fuerza laboral que va a realizar la capacitación, necesitas encontrar los cursos y contenidos que van a lograr todo lo anterior.

Consejos para el programa de capacitación

Piensa en el formato

El tipo de capacitación que vas a ofrecer. Puede ser presencial, u *online*

Utiliza Combinar Formato

Si puedes, combina distintos formatos.

Fomenta la Practica

En la medida de lo posible, facilita la práctica. Está demostrado científicamente que el cerebro se estimula más cuando aprendemos practicando.

Divide los contenidos y dosifica la capacitación

intenta dividir el contenido pedagógico en pequeños trozos (o en períodos de tiempo bien delimitados)

Apuesta por la gamificación y los videojuegos

Lograrás despertar el interés de los empleados, motivarles y sobre todo mejorar la efectividad pedagógica de la capacitación.

Paso 5. Comunica y difunde tu programa de capacitación de personal

Aunque suele ser un paso a menudo obviado por los profesionales de recursos humanos y capacitación y desarrollo, no te olvides nunca de diseñar una ambiciosa campaña de comunicación y marketing.

Recuerda que no hay nada más inútil que un programa de capacitación muy bien diseñado del que nadie ha oído hablar.

Comunica Y Difunde Tu Programa De Capacitación

Explica con todo lujo de detalles los objetivos de la capacitación

El tiempo que tienen para completarla, los beneficios que tendrá para ellos y cualquier aspecto técnico y logístico

Materiales de comunicación y marketing

Para promocionar sus programas de capacitación dentro de la empresa (pósters, tráilers, vídeos, emails...)

Sé visual

Usa infografías, vídeos y otros materiales gráficos que llamen la atención de tus empleados.

Utiliza todos los canales

Recursos tecnológicos a tu alcance: campañas de email, vídeos, WhatsApp, llamadas de teléfono, redes sociales

Beneficios personales y profesionales

Que acarreará para los empleados realizar la capacitación.

Sé original

Rompe esquemas con tu campaña de comunicación. Utiliza el humor, el misterio y la sorpresa.

Paso 6. Implementa tu programa de capacitación

Antes de nada, asegúrate de que toda la infraestructura y todos los aspectos logísticos están preparados.

Si necesitas salas para una clase presencial, resérvalas con antelación; comprueba todas las veces que sea necesario que los ordenadores, reproductores de vídeos y cualquier otro tipo de *software* funcionan a la perfección; cubre todas las necesidades de los profesores, en especial si han tenido que viajar o tienen alguna necesidad especial; asegúrate de que todo el equipamiento para las clases prácticas está disponible y funciona sin problemas.

Paso 7. Obtener Retroalimentación y evaluar el programa de capacitación

Una vez que ha concluido el programa de capacitación de personal, es el momento de obtener la mayor retroalimentación posible por parte de los empleados y sobre todo de evaluar su efectividad.

Si necesitas salas para una clase presencial, resérvalas con antelación; comprueba todas las veces que sea necesario que los ordenadores, reproductores de vídeos y cualquier otro tipo de *software* funcionan a la perfección; cubre todas las necesidades de los profesores, en especial si han tenido que viajar o tienen alguna necesidad especial; asegúrate de que todo el equipamiento para las clases prácticas está disponible y funciona sin problemas.

Para ello, es recomendable seguir (y adaptar en función de tus necesidades) el famoso modelo de Donald Kirkpatrick , que se divide en cuatro partes:

Reacción



La primera forma de evaluar tu programa de capacitación es a través de entrevistas y encuestas.

Aprendizaje



Es aquí cuando debes llevar a cabo los exámenes, tests o pruebas prácticas que habías definido

Comportamiento



Medir esto requiere sobre todo de un período de tiempo más largo y de varios exámenes en distintos momentos después de la capacitación.

Resultados

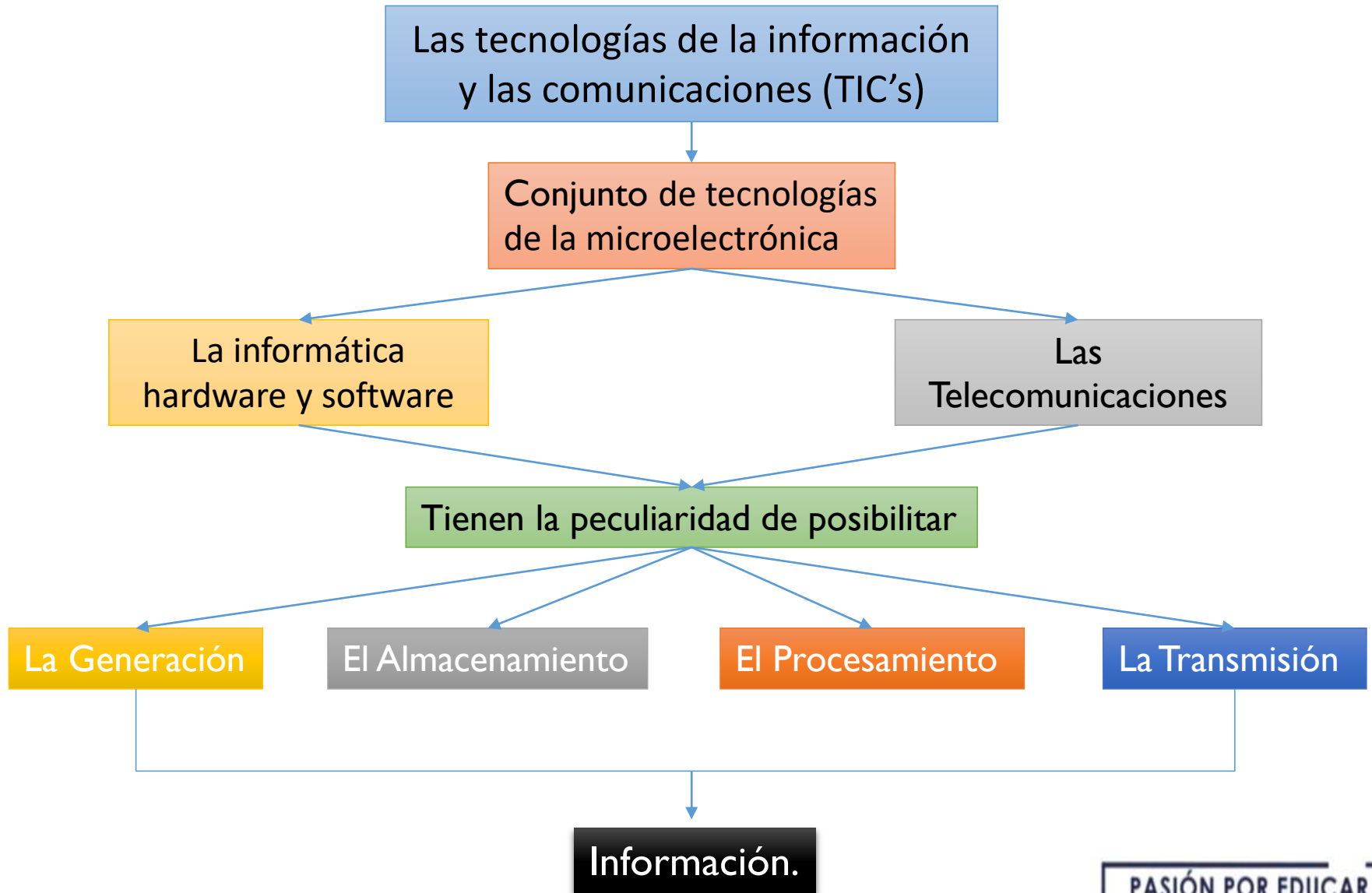


¿Se ha conseguido el objetivo de negocio que nos habíamos marcado?
¿Se ha logrado, gracias al programa de capacitación de personal, que el conjunto de la empresa mejore en las áreas identificadas?

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD III

ADMINISTRA LA LOGÍSTICA DE
CAPACITACIÓN UTILIZANDO LAS
TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN



Estas se han convertido en elementos particulares inherentes al avance de todas las esferas de la vida, donde la información pasa a ser una fuente importante para el desarrollo de la sociedad.



Desde la perspectiva organizacional, la innovación tecnológica se ha observado como un proceso de adelanto que incluye aspectos centrales, como: los recursos humanos y su gestión de trabajo integral con el propósito de dar respuesta oportuna a sus necesidades.

Estas innovaciones han tenido lugar en distintos aspectos tales como:

- Humanización del trabajo,
- Mejoramiento de las relaciones organizacionales,
- Incremento de la capacitación y desarrollo, entre otros.

En cuanto al mejoramiento profesional, las TIC's se refieren al desarrollo de capacidades y aptitudes de los individuos para que ellos informen sobre las demandas y potencialidades del mercado laboral, reflexionen sobre sus propias competencias y limitaciones y cómo ellas se constituyen en fortalezas o debilidades para incrementar su valor en el trabajo.



El uso de TICS favorece que estos procesos de capacitación puedan darse de varias formas como pueden ser:

- Medios Audiovisuales
- Espacios Virtuales o Mixtos, es decir combinando la parte presencial y virtual.

En todo caso la elección de una u otra forma o modalidad dependerá de la necesidad de información existente, los recursos disponibles y los intereses de la institución y sus colaboradores.

Estamos ante un panorama en donde en las organizaciones ya no desarrollan programas de capacitación presencial sino que han dado lugar a la capacitación a distancias a través de plataformas educativas, lo que llamamos **E-learning**.



ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS



UNIDAD III



Evalúa Y Da Seguimiento Al Programa De Capacitación.





Evalúa Y Da Seguimiento Al Programa De Capacitación.

EVALUACION DE LA CAPACITACION

La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación.

Lo ideal es evaluar los programas de capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos.



Evalúa Y Da Seguimiento Al Programa De Capacitación.

EVALUACION DE LA CAPACITACION

En esta fase permite conocer en qué medida se ha logrado cumplir, los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades determinadas en el planeamiento.

Al principio, es útil hacer un examen inicial (pre-prueba) para determinar el nivel de habilidad de cada participante y para recibir información de lo que esperan aprender.

Estos datos pueden utilizarse para evaluar si se ha conseguido mejorar el conocimiento y las habilidades y si se ha satisfecho las necesidades de los participantes.

Uno de los problemas relacionados con cualquier programa de capacitación se refiere a la evaluación de su eficiencia

Esta evaluación debe considerar dos aspectos principales:

- Determinar hasta qué punto la capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
- Demostrar si los resultados de la capacitación, presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.



Evalúa Y Da Seguimiento Al Programa De Capacitación.

Proceso de cambio:

El proceso de capacitación y desarrollo se constituye un proceso de cambio.

Los colaboradores mediocres se transforman en colaboradores capaces y probablemente los colaboradores actuales se desarrollen para cumplir nuevas responsabilidades.

A fin de verificar el éxito de un programa, los gerentes de personal deben insistir en la evaluación sistemática de su actividad.

Evalúa Y Da Seguimiento Al Programa De Capacitación.

Criterios para
Evaluar la
Efectividad de la
Capacitación

Las reacciones de los capacitados

Los acontecimientos que se hayan adquirido

Los cambios en el comportamiento

Los resultados o mejoras mensurables
para cada miembro

Determinar si las técnicas de capacitación
empleadas son más efectivas



Evalúa Y Da Seguimiento Al Programa De Capacitación.

Evaluación A Nivel Empresarial

La capacitación es uno de los medios de aumentar la eficacia y debe proporcionar resultados como:

Aumento de la eficacia organizacional.

Aumento de la eficiencia

Mejoramiento de la imagen de la empresa.

Facilidad en los cambios y en la innovación.

Mejoramiento del clima organizacional.

Mejores relaciones entre empresa y empleado

Evaluación A Nivel De Los Recursos Humanos

El entrenamiento debe proporcionar resultados como:

Reducción de la rotación del personal

Reducción del ausentismo.

Aumento de la eficiencia individual de los empleados.

Aumento de las habilidades de las personas.

Elevación del conocimiento de las personas.

Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.

Evaluación A Nivel De Las Tareas Y Operaciones

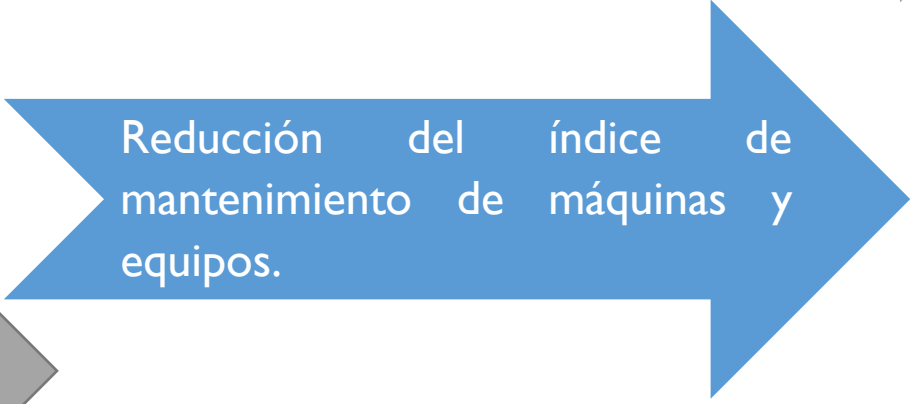
A este nivel el entrenamiento puede proporcionar resultados como:



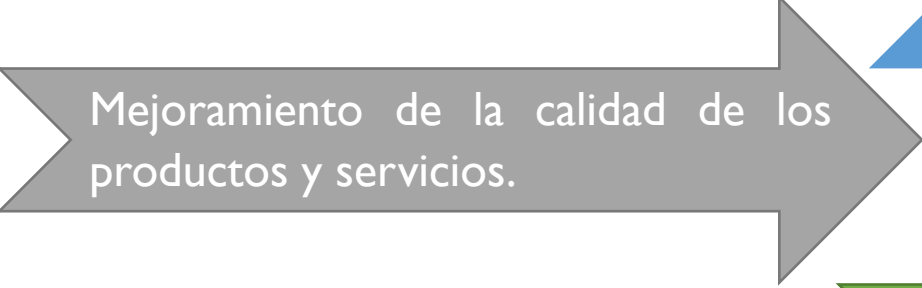
Aumento de la productividad.



Reducción del índice de accidentes.



Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos.



Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.



Reducción del tiempo de entrenamiento



Reducción del ciclo de la producción.



Evalúa Y Da Seguimiento Al Programa De Capacitación.

SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACION

Finalmente se hace necesario efectuar el seguimiento, tanto del programa como a los participantes, para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación y obtener información para efecto de posibles reajustes.

Específicamente consiste en verificar el cumplimiento de objetivos, comparando el desempeño antes y después de la capacitación, contrastando el rendimiento y productividad de grupos capacitados versus grupos no capacitados; tasas de errores antes y después de la capacitación, ausentismos, etc..

Actualmente el control de la idoneidad o no del programa de capacitación está en función al impacto en el trabajo, vale decir:

- ✓ Si el personal mejoró de modo significativo su rendimiento
- ✓ El trato al público
- ✓ Su identificación con la empresa

O cualquier otro indicador que permita cuantificar el cumplimiento de los objetivos del proceso de capacitación, será un éxito.