



El Valor de la Capacitación en las Organizaciones

¿Para qué capacitar al personal?, ¿Cuál es el valor de la capacitación?, ¿Dónde hacerlo?, ¿En qué deberíamos capacitar a la nómina?, ¿Cuál es el costo?, ¿Será realmente efectivo?, ¿El empleado lo valorará?... Estos son algunos de los interrogantes que se intentan responder en el Departamento de Recursos Humanos antes de planificar una capacitación.

Las nuevas tecnologías se han encargado de disponer la información necesaria de forma instantánea pero, ¿De qué sirve la misma si no le damos sentido, si no la ponemos en contexto y la bajamos a la realidad de nuestros días? Las **capacitaciones** son la herramienta para encuadrar la información y adquirir conocimientos sobre una determinada temática.

Los permanentes avances tecnológicos, medicinales, científicos y de las neurociencias, hacen del CAMBIO una constante. Estos cambios se observan no sólo en las especificaciones técnicas, sino también en las relaciones humanas, transformando las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo, e incluso las motivaciones laborales.

Partiendo de la frase de Lord Kelvin *“Lo que no se define, no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede controlar. Lo que no se controla, no se puede mejorar.”*, el verdadero valor que transforma el costo de una capacitación en una inversión, es la definición de su objetivo. Identificar la finalidad de la capacitación permitirá encontrar el entrenamiento más adecuada para dicha organización.

Entonces, **¿Cuál es la verdadera importancia?** Como toda inversión, para que sea rentable, tendrá que generar un beneficio futuro. Y para lograr esa rentabilidad en las capacitaciones, debemos reconocer el objetivo para cumplirlo y/o superarlo. Y aquí surge otra pregunta, ¿Qué tipo de objetivos hacen que las capacitaciones sean rentables? Aquellas capacitaciones que permitirán mejoras en los sistemas o procesos de trabajo, o aquellas que motiven al personal logrando una mejor eficiencia en los tiempos productivos, o aquellas que mejoren la comunicación interna y por lo tanto faciliten el trabajo, también aquellas que disminuyan las quejas de los clientes o los desperdicios de producción, y aquellas que mejoren el liderazgo de las áreas permitiendo disminuir las ausencias o la rotación del personal. El valor de la capacitación es inmenso, pero para que realmente se refleje en las organizaciones se debe planificar, definir, controlar y llevar a la práctica.

Para preparar un **plan de capacitaciones**, el paso inicial es realizar un análisis por comparaciones entre las necesidades de la empresa, las del puesto de trabajo y las del empleado. En primer lugar, se relevan las necesidades del puesto de trabajo para contrastarlas con el perfil de la persona que ocupa dicha posición, luego es conveniente evaluar cuál es el potencial de desarrollo de dicho empleado y compararlo con las expectativas que tenga la organización. Y finalmente, una tercera comparación consiste en observar el clima organizacional junto con los valores, misión y visión de la empresa para cotejarlo con las motivaciones personales de cada empleado. A partir de dicho



análisis se podrá obtener un panorama más amplio respecto de cuáles son las capacitaciones necesarias y sus respectivos objetivos.

Una vez planteado el **objetivo** de la capacitación y su temática, entonces es tarea del Departamento de Recursos Humanos (RRHH) encontrar el curso más adecuado para cada empleado. La eficiencia de la capacitación será medida en base a los objetivos planteados y a los resultados observados luego de que el empleado asista a la misma. La evaluación final es muy importante a fin de verificar si se cumplió con el objetivo propuesto y considerar dicho entrenamiento para otro integrante de la empresa; además de efectuar un cierre en el plan de capacitación.

En muchas organizaciones la responsabilidad es compartida, pudiendo tanto el área de RRHH proponer capacitaciones al personal, como así también los empleados indicar los cursos que crean convenientes. En esta última modalidad, las empresas suelen enviar un listado sugerido permitiéndole al empleado que tome la decisión para capacitarse.

Las temáticas de capacitación son diversas, pero generalmente se diferencian entre materias “hard” (duras) y “soft” (blandas). Los métodos de capacitación son variados: presenciales o virtuales (e-learning), intensivos o a distancia, seminarios o talleres, con modalidad tradicional o vivencial, o incluso combinados. Hace algún tiempo se escucha nombrar una metodología de aprendizaje que cada vez está tomando mayor terreno: el “blended learning”, definida como aprendizaje semi-presencial que combina la rapidez e interacción del e-learning con el trabajo directo de las capacitaciones presenciales, utilizando las nuevas tecnologías.

Las hay de todas las formas, duraciones e incluso especialistas en distintas materias que pueden hacer crecer el negocio de cada organización permitiendo el desarrollo junto al cambio permanente. Sólo es cuestión de organización, y avanzar con el plan adecuado de capacitación. Y como dice **Derek C Bok**, *“Si usted cree que las capacitaciones son caras, entonces pruebe con la ignorancia.”*

Lic. COP. Natalia A. Marino
Inspirate HR

“Nada es permanente, excepto el cambio.” Sócrates.