

Una Mirada a la Capacitación en la Organización Actual

1. A su juicio, ¿qué se define como Capacitación Integral?

Cuando hablamos de un proceso de capacitación integral en el ámbito organizacional, hacemos referencia a una estrategia de Desarrollo Humano orientada a cerrar las brechas de los colaboradores en cuanto a formación profesional y conductual, de tal manera que esta considerable inversión en el recurso humano influya a corto, mediano y largo plazo, tanto en la cultura organizacional, clima y demás variables intangibles, así como también en el incremento significativo de la productividad y utilidad de la empresa.

Dicha estrategia debe integrar tanto competencias técnicas, aquellas meramente profesionales del área específica de cada trabajador y las del giro de la empresa; como las competencias blandas, hoy en día cada vez más importantes: liderazgo, comunicación, capacidad de adaptación al cambio, habilidades sociales, inteligencia emocional, seguido de un gran etcétera y además debe ser una estrategia continua, es decir mantenida en el tiempo con constantes mediciones de brecha.

2. A su juicio, ¿cuáles son las áreas en el ámbito organizacional dónde más urgen los procesos de capacitación?

Definitivamente la pandemia vino a demostrar que, en un altísimo porcentaje, aquellos colaboradores no identificados y comprometidos con su supervisor y con la organización no fueron eficientes ni dieron los resultados esperados durante el tiempo que permanecieron en home office. Aquellos supervisores que supieron obtener resultados fueron quienes lograron adherir el compromiso de sus trabajadores a través del ejercicio de un fuerte liderazgo centrado en valores y en su gente.

Asimismo la postpandemia también nos trajo consecuencias difíciles de absorber por las organizaciones, más allá de colaboradores emocionalmente desgastados por la pérdida de familiares y amigos, nos reencontramos con trabajadores desconectados de la realidad laboral y la cultura corporativa, poco comprometidos y poco dispuestos a volver a la oficina, enrareciendo el clima y obstaculizando la obtención de resultados. Estas situaciones aquí descritas no son simples frases sin base, son consideraciones que he podido percibir y vivir personalmente durante consultorías y asesorías realizadas en países como Chile, Panamá, México y Venezuela.

Pero ¿por qué tantas observaciones para responder una simple pregunta?

Porque la respuesta esta intrínsecamente ligada a lo que aprendimos y desaprendimos en pandemia:

- La capacidad de liderazgo, la inteligencia emocional para relacionarse y reaccionar ante graves situaciones de stress del equipo, la resiliencia, la comunicación, el coaching y hasta el mentoring fueron competencias vitales para la sobrevivencia de los equipos de trabajo y de las empresas.
- Las competencias blandas han demostrado su verdadera importancia y valía en estos momentos cuando la vuelta a la oficina se ha transformado en un verdadero "issue". Innumerables estudios, desde hace mucho tiempo atrás lo han demostrado y más recientemente lo confirma una investigación de la Universidad de Harvard, la Fundación Carnegie y el Centro de Investigación de Stanford que inició con el "Estudio de Educación en Ingeniería" de Charles Riborg Mann en 1918, que señala que **el 85% del éxito laboral proviene de tener habilidades blandas y personales, bien desarrolladas**, y solo el 15% proviene de conocimientos o habilidades técnicas. Entre las más valiosas encontramos:
 - **Liderazgo.**
 - **Capacidad de adaptación a los cambios.**
 - **Resolución de problemas o toma de decisiones.**
 - **Habilidades comunicativas.**
 - **Capacidad de empatía.**
 - **Honestidad y ética profesional.**
 - **Tolerancia a la presión.**
 - **Actitud positiva.**
 - **Proactividad.**

Según recientes investigaciones que he realizado, actualmente las empresas europeas cuando contratan supervisores y gerentes privilegian a aquellos con estudios de coaching y/o mentoring y excelentes habilidades de liderazgo.

3. ¿Cómo han impactado las tecnologías disruptivas en el desempeño de un Capacitador/Instructor organizacional?

Es una realidad innegable que la educación virtual llegó para quedarse. La nueva modalidad de aprendizaje traspasó las barreras del adiestramiento individual, para instalarse en las empresas como la mejor y hasta más económica alternativa.

Las tecnologías disruptivas han creado opciones que favorecen la comunicación síncrona a través de chat y videoconferencias. Esto ha revolucionado el concepto del e-learning creando opciones nunca vistas, como que ahora el facilitador puede responder dudas en tiempo real a través de mensajes de chat o preguntas a viva voz mediante la videoconferencia, mirar directamente las reacciones de sus participantes, o dar feedback a través del espacio virtual de manera síncrona.

Sin duda esta situación sin precedentes representó un inmenso reto para los Instructores Organizacionales, quienes se vieron obligados a conocer y manejar integralmente las plataformas on line de videoconferencias como Skype, Zoom o GoToMeeting, e ir aprendiendo rápidamente las mejores técnicas y herramientas de esta nueva forma de transmitir conocimiento, sin agotar al estudiante. Todo un reto.

Modalidades de aprendizaje virtual como la Gamificación, Microlearning, Realidad Aumentada, Inteligencia Artificial, Aprendizaje Inmersivo, "YouTube" Corporativo, E-learning Analytics, entre otras, así como la revolución de la 5G y las diversas herramientas interactivas a las que podemos acceder como: <https://www.mentimeter.com/>, <https://genial.ly/> <https://quizizz.com/>, o <https://nearpod.com/>, permiten integrar a los estudiantes para participar activamente en la capacitación. Todas ellas hoy en día forman parte del día a día del aprendizaje virtual.

Finalmente, hoy nos encontramos con Instructores empoderados quienes aplican con éxito innumerables herramientas, apps, juegos virtuales y cualquier otra forma de transmitir conocimiento on line con innegable éxito.

4. Enumera las 5 cualidades de un Capacitador Organizacional para tener éxito en el área.

Más que cualidades existen conocimientos, habilidades y destrezas indispensables que se le exigen al facilitador de aprendizajes en la actualidad para llegar a ser exitosos, entre los más importantes, desde mi punto de vista, se encuentran los siguientes:

- Visión Estratégica: Claridad del objetivo de la empresa con el programa de capacitación e incorporar el fenómeno digital en la orientación estratégica de los proyectos de su organización.
- Identificar las necesidades del grupo e integrarlas a las necesidades de la empresa.
- Amplio conocimiento digital. Destrezas en las diversas plataformas, herramientas y estrategias de aprendizaje virtual.

- Gestión de la información. Capacidad para buscar, obtener, evaluar, organizar y compartir información en contextos digitales.
- Habilidades de comunicación, ser flexible y paciente ante los menos ágiles en el aprendizaje digital.
- Fomento del liderazgo y del trabajo en equipo
- Creatividad y dinamismo
- Establecimiento de metas e instrumentos de medición.
- Refuerzo de lo aprendido y evaluación
- Aprendizaje continuo. Capacidad para gestionar el aprendizaje de manera autónoma, conocer y utilizar recursos digitales, mantener y participar de comunidades de aprendizaje.

5. Breve mensaje reflexivo sobre la capacitación en los tiempos por venir.

En Recursos Humanos solemos decir que los puestos de trabajo no desaparecen solo se transforman, atropellados por el avance de la tecnología. Así mismo está sucediendo con incontables nuevas formas de hacer las cosas del día a día o con la desaparición de artefactos de uso común (el Ipod, llaveros, relojes normales, etc.) que pasaron a la obsolescencia gracias a las nuevas tecnologías.

Eso pasó, si ya pasó, con la educación. En el presente y el futuro cercano se avizoran muchas nuevas formas de transmitir saberes tanto organizacional como individualmente. El reto lo tenemos quienes debemos adaptarnos a esos cambios para sobrevivir en esta era postmoderna, tan igual que en los tiempos de la revolución industrial, cambiará para siempre nuestra historia.

La vuelta a las aulas se percibe remota, especialmente para los jóvenes que desean ingresar a una universidad, se abren grandes opciones como estudiar en un país diferente al de origen, graduarse y trabajar en un tercer país. Igualmente la capacidad de aprendizaje del hombre se incrementa al facilitarse y priorizarse la información verdaderamente importante bajo la premisa "menos es más".

Apelemos a nuestra capacidad de adaptación al cambio para formar parte de la nueva era digital y aportemos a las nuevas generaciones nuestra experiencia y resiliencia con renovados éxitos.

Elaborado por: Luisa Alonzo, PhD. Fecha: 31/05/2022
Presidente de Alonzoya Gestión Humana en Acción.

Bibliografía Consultada:

<https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-aprendizaje-corporativo-segun-gartner> 30/05/22

<https://blog.spainbs.com/2015/10/170/que-cualidades-debe-tener-un-profesional-en-la-era-digital> 30/05/22

<https://www.sydle.com/es/blog/tecnologias-disruptivas-61aa52868621853d1165bf07/> 30/05/22

<https://www.evolmind.com/latam/blog/que-juegos-puedes-incluir-en-tu-e-learning/> 30/05/22