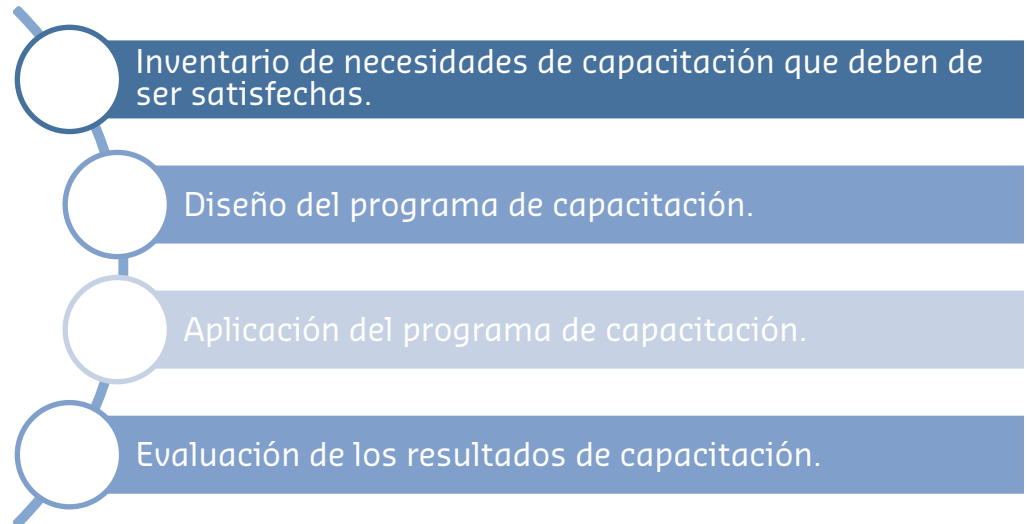


Proceso administrativo de la capacitación

La capacitación es un proceso cíclico y continuo, para transferir información, a la manera de programar, ejecutar acciones de entrenamiento y a la evaluación de los resultados. Se divide en cuatro etapas:



<http://luislozano.org/wp-content/uploads/2011/09/siluet>

1. El *diagnóstico* consiste en realizar un inventario de las necesidades de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. El *diseño* consiste en preparar el programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
3. La *implementación* es aplicar y dirigir el programa de capacitación.
4. La *evaluación* consiste en revisar y dirigir los resultados obtenidos en la capacitación.

En general, las cuatro etapas de la capacitación involucran el diagnóstico de la situación, la decisión en cuanto a la estrategia para la solución, la implicación de la acción y la evaluación y control de los resultados.

Proceso administrativo de la capacitación

Elevar el nivel de abstracción:

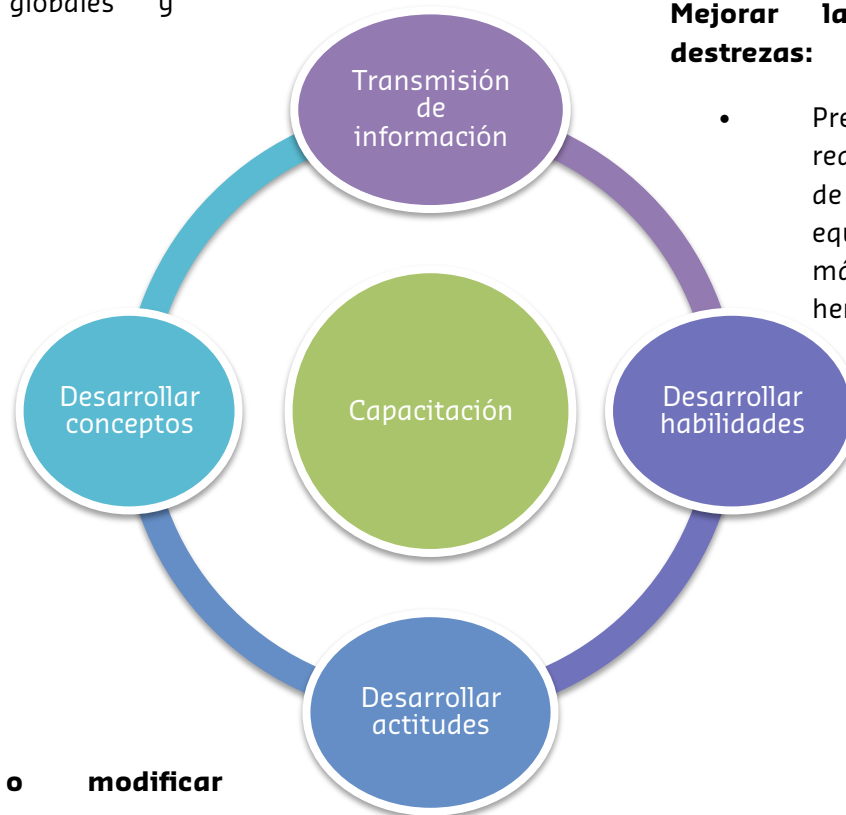
- Desarrollar ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales y amplios.

Aumentar el conocimiento de las personas:

- Información acerca de la organización, sus productos o servicios, políticas, directrices, reglas, reglamentos y clientes.

Mejorar las habilidades y destrezas:

- Preparar para la realización y operación de tareas, manejo de equipamientos, máquinas y herramientas.



Desarrollar y/o modificar comportamientos:

- Cambio de actitudes negativas a actitudes favorables, de concienciación y sensibilización de las personas y clientes.

Figura: Las cuatro etapas del proceso de capacitación. Adaptado de Idalberto Chiavenato, Gestión de talento humano, México, D.F., 2009; p.376

Proceso administrativo de la capacitación

La capacitación, va mucho más allá de realizar cursos y proporcionar información. Representa lograr el nivel de desempeño que la organización desea alcanzar por medio del desarrollo continuo del personal. Para poder desarrollar al personal de manera continua es deseable crear una cultura interna favorable para el aprendizaje y comprometida con los cambios organizacionales, si la capacitación no es contante, se vuelve al inicio.

A continuación se detalla el proceso de capacitación:

Proceso administrativo de la capacitación



http://www.freepik.es/vector-gratis/info-grafia-medios-de-comunicacion_722128.htm

Necesidades por satisfacer

Diagnóstico de la situación

- **Objetivos de la organización**
- **Competencias necesarias**
- **Problemas de personal**
- **Resultados de la evaluación del desempeño**



http://www.freepik.es/vector-gratis/info-grafia-medios-de-comunicacion_722128.htm

Diseño de la capacitación

Decisión en cuanto a estrategia

Programación de la capacitación:

- **A quién capacitar**
- **Cómo capacitar**
- **En qué capacitar**
- **Dónde capacitar**
- **Cuándo capacitar**



http://www.freepik.es/vector-gratis/info-grafia-medios-de-comunicacion_722128.htm

Conducción de la capacitación

Implantación o acción

- **Conducción y aplicación del programa de capacitación por medio de :**

Gerente de línea

Asesoría de recursos humanos

Por ambos

Por terceros



http://www.freepik.es/vector-gratis/info-grafia-medios-de-comunicacion_722128.htm

Evaluación de los resultados

Evaluación y control

- **Monitoreo del proceso**
- **Evaluación y medición de resultados**
- **Comparación de la situación actual con la anterior**
- **Análisis de costos /beneficios**

Proceso administrativo de la capacitación

Cuadro: El proceso de capacitación. Adaptado de Idalberto Chiavenato, Gestión de talento humano, México, D.F., 2009; p.377

La capacitación de las personas en la organización debe ser una actividad continua, constante e ininterrumpida. Inclusive cuando los recursos humanos muestran un excelente desempeño, siempre se debe estimular alguna práctica o actividad para mejorar las habilidades y competencias del personal. La base del éxito de los programas de mejora continua es la excelente capacitación de los recursos humanos para alcanzar cada vez mayor nivel de desempeño.

Referencia:

Chiavenato I. (2009). Gestión del talento humano (3ª. Edición). México, DF; Mc. Graw Hill
Werther W., D.K. (2008). Administración de recursos humanos. El Capital Humano de las empresas (6ª. Edición ed). México, D.F.: Mc