



DISEÑO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN



1. OBJETIVO:

Entregar lineamientos para la detección de necesidades, gestión y evaluación de impacto de la capacitación.



2. PROPÓSITO:

Diseñar capacitaciones que impacten objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de conductas y aprendizaje específico de contenidos.



3. IMPACTO ESPERADO:

Incidir de modo concreto y medible sobre indicadores que la capacitación se propone impactar; y promover el compromiso de los colaboradores al entregarles herramientas para resolver desafíos estratégicos.



4. VALORES:

El valor que guía esta política es la concepción de la capacitación y el desarrollo profesional como instrumentos de impacto en la estrategia corporativa y, que, como consecuencia de ello, beneficia no solo a la citada estrategia sino también al colaborador.



LINEAMIENTOS

- 1.** La detección de necesidades de capacitación comienza determinando qué indicador estratégico es necesario mejorar; luego qué conductas y contenidos son necesarios desarrollar para promover su impacto. Se finaliza el proceso determinando qué cursos o actividades formativas son apropiados para desarrollar las habilidades y conductas (modelo de Kirkpatrick).
- 2.** Las competencias se pueden desarrollar por ejemplo vía capacitación, liderando proyectos estratégicos y/o asignando mayor responsabilidad en la toma de decisiones del área
- 3.** Cada curso realizado por un colaborador, independiente de su duración, (ej. 2 horas o 1 semestre) debe contar con una encuesta de reacción.
- 4.** Es responsabilidad de la jefatura directa coordinar esta implementación junto a RRHH, quien a su vez proporciona la herramienta ajustando ésta a las necesidades del área en particular.
- 5.** El área de RRHH debe analizar estas encuestas y proponer mejoras a la jefatura a cargo de la formación para las próximas instancias.
- 6.** Programas que tienen objetivos de impacto específico (ej a 3 o 6 meses sobre algún indicador estratégico) deben ser evaluados a nivel de reacción y aprendizaje al finalizar el curso, la aplicación de conductas en el puesto de trabajo en el mediano plazo y la varianza en el indicador final.
- 7.** Programas de formación como diplomados, magíster, pasantías, deben ser evaluados con la encuesta referida en el punto n3; en tiempo y forma acordados entre RRHH, Jefatura y el participante.
- 8.** Los resultados de impacto de las capacitaciones realizadas deben ser consolidados y presentados por el área de RRHH a las jefaturas correspondientes al finalizar cada ciclo.
- 9.** RRHH debe actualizar el plan de capacitación para el año siguiente en sus contenidos, proveedores y duración de acuerdo con los resultados obtenidos de la gestión continua de ésta.
- 10.** Cada persona participante de un curso de capacitación (externo) debe acordar junto a su jefatura una actividad de traspaso de conocimientos a otros en el equipo y/o a toda la organización.

