



White Paper

El Aprendizaje Combinado Lleva a una Capacitación Efectiva

En el mundo actual de los negocios, las empresas exitosas buscan la manera de aumentar sus ventajas competitivas y a la vez reducir los costos. Las iniciativas que mejoran el desempeño de las líneas de producción y las operaciones de toda la planta pueden alcanzar estos objetivos, que a menudo son conflictivos, y producir resultados positivos al mismo tiempo. Una de las iniciativas es expandir el conocimiento de los empleados para operar y mantener mejor los equipos y cumplir de manera consistente tanto con las normas de la empresa como con las normas de la industria. El interrogante es: ¿cómo brindar esta capacitación y reducir costos?

En este folleto informativo, exploraremos los beneficios de una capacitación efectiva y abordaremos varias maneras de proporcionar esta capacitación. El objetivo es ayudar a los procesadores y fabricantes a conocer las herramientas que se pueden aprovechar para maximizar el valor de su programa de capacitación.

Oportunidades

En tiempos de dificultades económicas, la presión de reducir costos aumenta tremendamente. Al mismo tiempo, deben abordarse la calidad y la seguridad del producto, el cumplimiento de normas y una cantidad de otras consideraciones, desde iniciativas ecológicas hasta la retención de empleados y el desempeño de la línea de producción. En épocas de estrés, las empresas exitosas buscan nuevas oportunidades.

Una encuesta reciente llevada a cabo por Food Processing (www.foodprocessing.com/articles/2009/januarycoverstory.html) muestra que la seguridad de los alimentos es la inquietud número uno de los procesadores de alimentos, y que muchos de ellos comprenden que la manera de garantizar la seguridad de los alimentos es a través de la capacitación de sus empleados. Por supuesto, con la capacitación se pueden alcanzar varios objetivos comerciales y operativos, más allá de la seguridad de los alimentos en la industria de procesamiento de alimentos.

Las empresas exitosas priorizan la capacitación de sus empleados porque ayuda a alcanzar una amplia gama de objetivos, como los siguientes:

- garantizar la más alta seguridad de los alimentos y la calidad óptima de los productos;
- maximizar la productividad;
- incrementar la eficiencia del proceso;
- cumplir con las normas y leyes;
- mejorar la satisfacción laboral y la lealtad;
- aumentar la motivación de los empleados;
- reducir la rotación de los empleados; y
- mejorar la imagen de la empresa.

Los procesadores y fabricantes que miden el desempeño de la línea de producción, por lo general, se dan cuenta cuando hay un empleado nuevo en la línea de producción, ya sea como operador, técnico de mantenimiento o incluso gerente de línea. Asimismo, a menudo el efecto es negativo cuando un empleado experimentado cambia algo con lo que no está totalmente familiarizado.

Para garantizar que las personas correctas cuenten con las capacidades correctas para maximizar el desempeño de la línea y producir un producto de calidad mientras cumplen con otros objetivos comerciales, la empresa debe tener el compromiso de capacitar a esos empleados adecuadamente.

A pesar de la presión de reducir los costos, eliminar la capacitación es una respuesta con poca visión de futuro y potencialmente costosa, que a veces puede llevar a resultados desastrosos. La búsqueda de la mejora en la efectividad del programa de capacitación, sin dejar de considerar los costos, puede producir resultados positivos y mensurables a corto plazo y a largo plazo.

Así como todas las personas son únicas, también lo son las maneras de aprender mejor. Ya sea que le llamemos capacitación, educación o aprendizaje, es importante proporcionar herramientas que ayuden a los individuos a ser exitosos, porque los empleados exitosos ayudan a crear empresas exitosas. Ofrecer la metodología de aprendizaje que combina la observación de actividades, la capacitación a cargo de instructores y capacitación en línea es la manera más exitosa de garantizar la transferencia de conocimiento a aquellos que lo necesitan. Al ofrecer esa combinación, la empresa se beneficia de las ventajas únicas de cada método de capacitación y no limita ni su programa ni a su gente a las restricciones inherentes de ningún método de capacitación.

Observación de las Actividades

Uno de los métodos más comunes para enseñar a nuevos empleados las habilidades laborales es la observación de actividades. Si bien es una excelente manera para que alguien adquiera experiencia de la práctica, tiene sus limitaciones.

Comencemos con las ventajas:

- La observación de las actividades proporciona una visión sobre las características y las responsabilidades del empleo.
- El conocimiento se transfiere desde un experto o sénior a un miembro del equipo.
- Las respuestas a las preguntas se pueden proporcionar de manera inmediata, a medida que surgen.
- Se adquiere experiencia de primera mano mientras se practica con un mentor.
- Los costos parecen nulos (en realidad sí hay costos).

Desventajas:

- El "experto" no es siempre un experto: hay muchas posibilidades de que la persona solo ocupe el puesto.



El Aprendizaje Combinado Lleva a una Capacitación Efectiva

- La transferencia de conocimiento secuencial de una persona a la otra puede llevar a la pérdida o degradación de la información con el paso del tiempo.
- La coherencia de la capacitación se ve afectada, ya que depende de variables, como el cambio de mentores.
- Toma una gran cantidad de tiempo aprender todo.
- Es difícil medir el progreso del alumno o evaluar el conocimiento del alumno.
- Las consecuencias a largo plazo incluyen baja calidad del producto o del desempeño de la línea debido a capacitación o conocimiento insuficiente.



Capacitación a Cargo de Instructores

Por lo general, la mayoría de las empresas asocian la capacitación con cursos presenciales a cargo de instructores, ya sea en la planta del procesador o en las instalaciones del proveedor del equipamiento. Más recientemente, los cursos en línea a cargo de instructores están disponibles a través de conferencias basadas en la web. Por lo general, los programas a cargo de instructores son una excelente manera de aprender. No obstante, hay desventajas:

Ventajas:

- Un verdadero "experto" enseña a estudiantes.
- El capacitador proporciona material preparado para aumentar la experiencia del aprendizaje.
- Un entorno y un plan de estudios estructurado proporcionan consistencia.
- Las validaciones y las pruebas facilitan el proceso de medición y garantizan que se esté produciendo el aprendizaje.
- Según el entorno, se obtiene alguna experiencia práctica.
- Los empleados con experiencia pueden recibir capacitación acerca de material nuevo o actualizado.

Desventajas:

- Contratar un experto es costoso.
- La capacitación en las instalaciones del proveedor aumenta los costos.
- Los empleados son sacados de la línea de producción, y se genera tiempo no productivo.
- La capacitación es una sesión de una sola vez, no es continua.
- Muchos puestos de trabajo a menudo reciben la misma capacitación, de manera que el contenido puede no ser relevante para todos.
- La consistencia de los capacitadores varía según su pasión y entusiasmo.

Capacitación en Línea

Con el progreso de la tecnología, la capacitación en línea se ha convertido en un mecanismo de entrega cada vez más confiable y efectivo. Ahora los cursos en línea son más completos, relevantes e interesantes que antes, lo que garantiza un entorno que fomenta el aprendizaje.

Ventajas:

- Con varios módulos de capacitación disponibles, los procesadores pueden elegir y crear la combinación más adecuada para cada puesto de trabajo.
- Ofrece aprendizaje justo a tiempo y a pedido con acceso en cualquier lugar y en cualquier momento.
- El aprendizaje estructurado mejora la consistencia.
- Las validaciones o pruebas garantizan que el aprendizaje se esté produciendo.
- Las simulaciones pueden proporcionar experiencias prácticas virtuales.
- La capacitación fue desarrollada por expertos en los productos.
- El material preparado está disponible para descargar.
- Los cursos se pueden tomarse en el momento exacto en que se necesita.
- Permite el aprendizaje continuo con el tiempo.
- Por lo general, los costos por alumno son menores que los de la capacitación a cargo de instructores.
- Por lo general, el tiempo de la capacitación se reduce entre un 40% y un 60%.
- Por lo general, la retención aumenta entre un 25% y un 50%.

Desventajas:

- Las respuestas inmediatas a las preguntas no siempre están disponibles.
- Los empleados son sacados de la línea de producción, y se genera tiempo no productivo.
- Algunos alumnos aprenden mejor con un instructor.
- Algunos trabajadores no se sienten cómodos utilizando una computadora.
- Los alumnos igual necesitarán participar activamente en el entorno de producción.



Aprendizaje Combinado

Se han llevado a cabo muchos estudios (www.karlkapp.com/materials/elearningadvantages.pdf) que comparan la capacitación basada en la tecnología (en línea) con la capacitación a cargo de un instructor. En general, los resultados muestran que la capacitación en línea tiene ventajas con respecto a la reducción de tiempos y a la mejora en la retención del conocimiento. Se ha comprobado que la capacitación en línea es el método más económico para capacitar. Dicho esto, los beneficios de la experiencia práctica que se obtienen con la observación de las actividades y los programas a cargo de instructores no pueden reproducirse exactamente en línea. Al combinar la observación de actividades, la instrucción a cargo de un instructor y la capacitación en línea, junto con un programa integral, se obtiene lo mejor de cada método.

Para proporcionar una capacitación efectiva y aprovechar al máximo los recursos limitados y mantener la productividad en los niveles más altos posibles, la mayoría de las empresas exitosas hacen lo siguiente:

- Aprovechar el tiempo ocioso de la línea de producción y validar las habilidades laborales.
- Adquirir capacitación que se pueda utilizar por más de una persona durante un largo período de tiempo.
- Buscar alternativas en línea para una capacitación segura y saludable que se pueda repetir cuando se lo requiera.
- Desarrollar un programa combinado que dé a los empleados una guía clara, desde los empleados recién incorporados hasta otros puestos, como operador o gerente de línea.
- Crear debates de mesa redonda, donde se puedan compartir los conocimientos.
- Adquirir capacitación en línea y mejorarla mediante la contratación de un experto en productos para sesiones de un día.
- Crear un programa de comunicación interna enfocado en temas de la capacitación.

Costos Comparativos

La capacitación en línea proporciona el método más accesible para mantener las habilidades de los empleados en los niveles necesarios. A medida que la cantidad de estudiantes aumenta, los costos de la capacitación en línea por estudiante disminuyen.

El Aprendizaje Combinado Lleva a una Capacitación Efectiva

Aun en los programas tradicionales a cargo de instructores, los costos por alumno se incrementan con la cantidad de alumnos.

Costos normales de una capacitación de productos impartida por el proveedor de los equipos:

- A cargo de un instructor en su planta: \$1500 a \$2500 por día más gastos de traslado para el instructor del proveedor del equipamiento.
- A cargo de un instructor en las instalaciones del proveedor: \$1500 a \$4500 más gastos de traslado por empleado.
- Capacitación en línea: \$25 por alumno, por curso hasta \$2500 por alumno para una serie de cursos con acceso de tiempo limitado.

Conclusión

Los buenos programas de capacitación en línea proporcionan una plataforma de aprendizaje que es flexible, de ritmo personalizado, disponible en cualquier momento y justo a tiempo, para capacitar al personal según las necesidades y en el momento indicado: antes de instalar el equipo o cuando la certificación o recertificación es esencial. Este método de aprendizaje estructurado adquiere coherencia con el tiempo y en toda la empresa, dado que los empleados, independientemente de la ubicación de la planta, reciben la misma capacitación. Los programas de capacitación en línea intensivos ofrecen informes completos, para facilitar los registros y la prueba de cumplimiento. En comparación con otros métodos de aprendizaje, a menudo los programas en línea reducen el tiempo entre un 40% y un 60%, y mejoran la retención entre un 25% y un 50%. Y los costos son significativamente más bajos que los de una capacitación a cargo de un instructor. Cuando un buen programa de capacitación en línea se combina con la observación de las actividades y cursos cortos a cargo de instructores dentro de un programa integral, la efectividad de la capacitación aumenta y los costos disminuyen.

Como proveedor líder de sistemas de automatización de procesos para el mercado de procesamiento de alimentos, fabricación farmacéutica y de la industria, Key Technology ha adoptado una metodología de capacitación combinada al desarrollar ofertas de cursos en línea. Al colaborar con Vivid Learning Systems, Key ha creado una solución no solo para sus productos sino también para la capacitación, que incluye HACCP, salud y seguridad ocupacional. Además de su programa de capacitación en línea, Key ofrece capacitación a través de conferencias en línea a cargo de instructores y en persona, en el lugar, según sea necesario.

Las empresas exitosas comprenden que la capacitación es una inversión, no un costo, que se recupera a través de empleados capacitados que le agregan valor al negocio. Como dice Zig Ziglar: **“Lo único que es peor que capacitar a un empleado y dejarlo ir es no capacitarlo y dejarlo que se quede”.**

Publicado por:

© Key Technology, Inc.

150 Avery Street

Walla Walla, WA 99362

☎ 509.529.2161

✉ product.info@key.net

www.key.net