



## ASAMBLEA — 38º PERÍODO DE SESIONES

## COMISIÓN TÉCNICA

## Cuestión 38: Otros asuntos que habrá de considerar la Comisión Técnica

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE MEDICIÓN Y  
RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA SOBRE EL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN  
IMPARTIDA SEGÚN LA METODOLOGÍA TRAINAIR PLUS**

(Nota presentada por la República Dominicana)

**RESUMEN**

La Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas de la República Dominicana ha acumulado una gran experiencia en la impartición de capacitación basada en la metodología TRAINAIR Plus y ha podido constatar la efectividad de la misma; sin embargo, para fines de revisión y actualización de contenidos y recursos, y entendiendo que un sistema basado en el desempeño requiere la medición de todas las acciones implementadas, se impone la necesidad de contar con una retroalimentación sobre el desempeño de los participantes al aplicar las habilidades adquiridas. La presente es una propuesta para la implementación de un mecanismo que permita coleccionar esa valiosa información y su puesta a disposición de las áreas de diseño de programas de capacitación y de los demás Estados, de manera que se garantice una mayor efectividad de los cursos y un uso más eficiente de los recursos de las organizaciones.

**Decisión de la Asamblea:** Se invita a la Asamblea a:

- analizar la información contenida en esta nota de estudio;
- apoyar la inclusión, en el Programa TRAINAIR PLUS, de un sistema de medición del Impacto de la Capacitación en el puesto de trabajo y en la Organización;
- apoyar la incorporación de los reportes del Impacto de la Capacitación como una responsabilidad de los Estados que apliquen los CMDN's; y
- considerar la extensión de este tipo de mejoras a los cursos convencionales diseñados en los Centros de Instrucción.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico relativo a la Seguridad operacional.
<i>Repercusiones financieras:</i>	No identificadas.
<i>Referencias:</i>	<i>Guía para la preparación de programas de instrucción – Metodología de instrucción por competencias</i> (Doc 9941) DDC TRAINAIR ASCA

<sup>1</sup> La versión en español fue proporcionada por la República Dominicana.

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 La capacitación es un elemento importante para cualquier sistema. Es un mecanismo de mejoramiento personal que beneficia sin duda a la organización porque así tiene colaboradores con más pericia y capaces de resolver situaciones complejas y tomar decisiones acertadas, para bien de la organización, los clientes, los dueños, etc.

1.2 Sin embargo, el objetivo final no es la capacitación, sino la verificación de transformaciones positivas en las áreas de trabajo; las cuales se podrían identificar mediante mejoras en la ejecución de actividades, mejoramiento de la calidad de los productos, mayor compromiso de los colaboradores, etc. En tal virtud, es de gran importancia la medición y documentación del impacto de la capacitación, ya que ésta es la revisión final del logro de las metas en cualquier organización que invierte en la preparación y actualización de su personal.

1.3 Medir el Impacto de la Capacitación a diferentes niveles de las organizaciones es importante, con el objetivo de hacerla más eficiente, lo cual posibilitará un ahorro considerable de tiempo y de recursos, tanto financieros como tecnológicos, incrementando a la vez el nivel profesional de los empleados. Las herramientas de medición a considerar son diversas: la evaluación de desempeño de los colaboradores egresados de la formación, el establecimiento de indicadores relacionados con los objetivos de capacitación perseguidos en la instrucción, elementos relacionados con la satisfacción del cliente o la mejora en la calidad del producto en cuestión, entre otros.

1.4 En la actualidad el Programa TRAINAIR Plus de OACI considera la medición del impacto de la capacitación; sin embargo, son escasos los registros que a ese respecto presentan los Estados, posterior a la impartición de determinado entrenamiento normalizado.

1.5 Esta es una deficiencia considerable, debido a que toda autoridad de aviación civil o empleador de la industria, espera cierta efectividad como resultado de la capacitación y esa efectividad no tiene ninguna garantía si no es medida y evaluada. La tendencia a migrar hacia un sistema basado en el desempeño implica que las organizaciones tomen en cuenta la ponderación de todos los parámetros que puedan incidir en la garantía de la seguridad operacional y en el uso óptimo de los todos recursos.

## 2. ANTECEDENTES

2.1 La OACI desempeña una importante función al garantizar que toda la comunidad de la aviación civil tenga acceso a capacitación estandarizada y, por ende, al conjunto de profesionales calificados que se requieren para lograr el desarrollo sostenible y seguro del transporte aéreo. El fomento de Programas como el TRAINAIR PLUS ha sido clave para esos fines.

2.2 Con la implementación del programa TRAINAIR a nivel global y su posterior actualización y readecuación mediante el Programa TRAINAIR PLUS, la Organización de Aviación Civil Internacional ha intervenido de manera positiva en la preparación de lo que será la próxima generación de profesionales de la Aviación.

2.3 La concepción metodológica que fundamenta el programa TRAINAIR PLUS hace que el diseño de los cursos sea el resultado de una investigación de los puestos de trabajo, donde se identifican los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para un buen desempeño laboral, lo cual posibilita la implementación de un sistema que permita medir el impacto de la capacitación.

2.4 La forma como el Programa TRAINAIR PLUS considera la evaluación del impacto de la capacitación está limitada a la presentación en la fase de preparación, de un plan de evaluación, estableciendo que las etapas subsiguientes corresponden a la gerencia.

2.5 Desde el año 2009, la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas estuvo diseñando e impartiendo instrucción a través de la Metodología TRAINAIR y, a partir de 2011, bajo la Metodología TRAINAIR PLUS. Basados de esa experiencia, consideramos importante que sea tomado en cuenta el impacto de la capacitación más allá del salón de clases; y que los informes correspondientes sirvan como un insumo para la planificación; tanto para el Centro de Instrucción como para la gerencia de las organizaciones.

### 3. DISCUSIÓN

3.1 La capacitación del personal implica diversos costos, tales como: el costo de los recursos necesarios para preparar y ofrecer los cursos de capacitación, el costo para las organizaciones, por concepto de viajes y alojamiento de los participantes; y el costo derivado de separar al personal de sus puestos de trabajo mientras recibe instrucción.

3.2 Para justificar estos costos, los administradores deberán sentirse seguros de que la capacitación que están proporcionando, o los cursos a los cuales asiste su personal, jugarán un papel importante en el desempeño del mismo. Necesitan saber que el personal a su cargo no solamente ha adquirido nuevos conocimientos, actitudes y habilidades en los cursos de capacitación, sino que puede ponerlos en práctica una vez que regrese a sus puestos de trabajo.

3.3 La implementación y sostenibilidad de sistemas de gestión de la seguridad operacional en los diferentes organismos que conforman la industria aeronáutica requiere de que se cuente con suficiente personal debidamente preparado y que esto represente una garantía de respeto a las regulaciones y procedimientos establecidos; Es por esto que el dominio de las competencias adquiridas a través de la capacitación debe ser una variable medible y verificable en cuanto a su efecto en la organización.

3.4 La Medición debería ser reforzada incluyendo el levantamiento de información sobre:

- a) El comportamiento o conducta del capacitado, es decir el “uso”, “transferencia” o “incorporación” de lo aprendido en la capacitación; y
- b) Los “resultados” en términos de las diferencias evidentes, una vez de regreso al puesto de trabajo.

3.5 La medición donde se verifica la transferencia de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas por las personas durante el proceso de capacitación y su aplicación en el desempeño laboral, se llevaría a cabo a través de encuestas a los propios participantes y a los gerentes de sus áreas; así como también a través de una revisión documental para corroborar el desempeño de los mismos, tales como evaluación del desempeño, informes de visitas de control realizadas, reportes de incidencias laborales, etc.

3.6 La medición del impacto de la capacitación en la organización se llevaría a cabo haciendo análisis de los indicadores operacionales de la organización tales como: disminución de los errores en la operación, aumento en los niveles de satisfacción, etc.

3.7 La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Organización en la que labora el capacitado, por sus indicadores de gestión, los cuales reflejan el desempeño en cada uno de los procesos operativos y actividades donde se involucra todo el personal, sería una excelente fuente de

información estadística que sin duda garantizaría que se pueda medir el impacto de la capacitación ofrecida por el Centro de Instrucción, así como mostrar el crecimiento de toda la organización como producto del proceso de capacitación.

#### 4. **ACCIÓN SUGERIDA**

##### 4.1 Se invita a la Asamblea a:

- a) Apoyar la propuesta de incorporar a la Metodología TRAINAIR PLUS, la ejecución de las actividades de medición del impacto de la capacitación posterior a la impartición y su efecto en los puestos de trabajo y en la organización.
- b) Apoyar la propuesta de incorporar a la Metodología TRAINAIR PLUS el compromiso de reportar con datos estadísticos los resultados del impacto de la capacitación de los CMDN impartidos, con el objetivo de incorporarlos a la Biblioteca Virtual TRAINAIR PLUS, para que cualquier miembro del programa tenga acceso a los detalles sobre el impacto de la implementación de dichas capacitaciones.
- c) Considerar la extensión de este tipo de mejoras a los cursos convencionales diseñados en los Centros de Instrucción, ya que su efectividad contribuye al logro de las metas de Seguridad Operacional.

— FIN —