



Organización de Aviación Civil Internacional

Oficina para Norteamérica, Centroamérica y Caribe (NACC)

Primera Reunión de los Centros de Instrucción de Aviación Civil de las Regiones NAM/CAR (NAM/CAR/CIAC/1)

Oficina Regional NACC de la OACI, Ciudad de México, 27 al 30 de agosto de 2013

NAM/CAR/CIAC/1 — NE/04

22/08/13 – Revisada

**Cuestión 1 del
Orden del Día**

Seguimiento de las actividades de la OACI en materia de instrucción y recursos humanos

1.3 El programa para la Nueva Generación de Profesionales Aeronáuticos (NGAP)

PROPUESTA DE LA ACADEMIA SUPERIOR DE CIENCIAS AERONÁUTICAS RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA SOBRE EL IMPACTO DE CAPACITACIÓN IMPARTIDA SEGÚN LA METODOLOGÍA TRAINAIR PLUS

(Presentada por ASCA, República Dominicana)

RESUMEN

La Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas 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 en el aula. Sin embargo, para fines de revisión y actualización de contenidos y recursos, se impone la necesidad de contar con una retroalimentación sobre el desempeño de los participantes al aplicar las habilidades adquiridas. La presente nota 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 y de los demás Estados, de manera que se garantice la mejor efectividad de los cursos.

Referencias:

- Doc. 9941 Guía de Preparación de cursos TRAINAIR Plus
- Guía de Preparación de Programas de Instrucción TRAINAIR
- DDC TRAINAIR ASCA

Objetivos Estratégicos

*Esta nota de información se relaciona con los Objetivos estratégicos:
A. Seguridad operacional*

1. Introducción

1.1 La capacitación es una oportunidad 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. Por ende, es de gran importancia la medición y documentación del impacto de la capacitación, ya que esta es la revisión final del logro de las metas en cualquier organización que invierte en la preparación y actualización de su personal.

1.3 En la actualidad el Programa TRAINAIR *Plus* de la 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.

1.4 Esta es una deficiencia considerable, debido a que toda autoridad de aviación civil o empleador espera cierta efectividad como resultado de la capacitación y esa efectividad no tiene ninguna garantía si no es medida y evaluada. Esta nota incluye información sobre la forma en que se maneja actualmente el tema en cuestión y sugerencias para la reunión.

2. Antecedentes

2.1 La OACI desempeña una importante función al garantizar que la comunidad de la aviación civil y, en especial, los Estados tengan acceso al conjunto de profesionales calificados que necesitan para lograr el desarrollo seguro, protegido y sostenible del transporte aéreo.

2.2 Inicialmente, con la implementación del programa TRAINAIR a nivel global y posteriormente su actualización y readecuación con 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 necesarias 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 La Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas ha acumulado gran experiencia en el manejo de la capacitación a través de la Metodología TRAINAIR desde 2009 y subsiguientemente TRAINAIR *Plus* desde 2011, es por ello que considera importante que sea tomado en cuenta el impacto de la capacitación más allá del salón de clases y como un insumo para el Centro de Instrucción.

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 la organización de los participantes por concepto de viajes y alojamiento y el costo del personal que se aleja de sus puestos de trabajo.

3.2 Para justificar estos costos, los administradores deberán sentirse seguros de que la capacitación que están proporcionando, o los cursos a los cuáles asiste su personal, jugarán un papel importante en lo que respecta al desempeño del personal. Necesitan saber que los miembros del personal a su cargo no solamente han adquirido nuevos conocimientos, aptitudes y habilidades en los cursos de capacitación, sino que pueden ponerlos en práctica una vez que regresen a sus puestos de trabajo.

3.3 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.
- b) Los “resultados” en términos de las diferencias una vez de regreso al puesto de trabajo.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Organización en que labora el capacitado, por sus indicadores de gestión, que reflejan el desempeño de cada uno de sus procesos operativos y actividades donde se involucra todo el personal, sería una excelente fuente de información estadística que sin duda garantizaría medir el impacto de la capacitación ofrecida por el Centro de Instrucción, y mostrar el crecimiento de toda la organización producto del proceso de capacitación.

4. Acción Sugerida

4.1 Se invita a la reunión a:

- a) incorporar a la Metodología TRAINAIR *Plus*, primeramente la ejecución de las actividades de medición del impacto de la capacitación;
- b) reportar con datos estadísticos los resultados del impacto de la capacitación de los CMDN diseñados con el objetivo de incorporarlos a la Biblioteca Virtual TRAINAIR *Plus*; y
- c) compartir información que aporte elementos de análisis sobre la situación actual del impacto de la capacitación en los puestos de trabajo de la organización.