

## ¿DÓNDE ESTÁN LOS RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN?

Cuando se habla de capacitación generalmente se asocia ello con el SENCE, no obstante, estos recursos debieran ser solo una parte del presupuesto total del item, una parte menor. Esto refleja la manera errada de “vender” la relación entre inversión en capacitación y los beneficios de ésta.

**Pero el plan de capacitación tiene un problema de origen** y que corresponde al poco profesionalismo con que se estructura el **diagnóstico de brechas** para definir que capacitar y desde ahí desarrollar un plan de acción, después veremos los costos para priorizar.

Efectivamente llega un momento del año cuando el área de RRHH pregunta a cada Gerente ¿en qué “vay” a capacitar este año y la respuesta son por ejemplo Excel e inglés por ejemplo.

La pregunta es ¿que tiene que ver el Excel o el inglés con el aumento de productividad de proceso de esa gerencia?, ... si existe y es positiva todo ok.

Cuando hablamos de brecha nos referimos a la diferencia entre el comportamiento deseado y el comportamiento realizado y su consecuencia con la evaluación de desempeño. Así y todo, igual van los bonos por desempeño que de variables nada tienen que ver con los resultados, ... los bonos se quedaron fijos.

Por lo tanto puede que el SENCE mejore, pues lo necesita, pero ello debe tener una medida de aumento de eficiencia que es de responsabilidad de la empresa, no obstante lo primero y primordial es un buen diagnóstico de brechas y para ello se debe saber detalladamente cuales son los requerimientos de comportamiento deseado de cada cargo y disponer de una buena evaluación posterior.

Si mejoramos el manoseado “DNC”, (Detección de Necesidades de Capacitación), recién podremos pensar en aumentar la productividad y los recursos fiscales y privados tendrán una rentabilidad social medida a precios sombra y una rentabilidad privada también positiva.