icm

CAPACITACIÓN
ONLINE

Actualmente la capacitación constante es importante para mantenerse a la vanguardia y poder conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás colaboradores, y así poder alcanzar y mantener estándares de calidad y una toma de decisiones congruente con la cultura organizacional, metas y objetivos de la empresa.

Sin embargo, los tiempos actuales exigen mayor practicidad y ahorro de recursos, por lo cual, los avances obtenidos en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en la actualidad, representan un componente esencial de la cotidianidad humana, generando nuevas formas de socialización, educación, producción de conocimiento y acceso a la información, provocando la creciente masificación en las alternativas de herramientas de conectividad, la demanda de dispositivos inteligentes y el consumo de contenidos digitales, facilitando el acceso al conocimiento.

Asimismo, invertir en las personas que laboran en las empresas aumenta sus posibilidades de alcanzar los objetivos deseados, además de favorecer su crecimiento individual y mantenerlos comprometidos y motivados para la realización de sus actividades. Las organizaciones que no invierten en la capacitación de su personal son menos competitivas que las que sí lo hacen.

Al dar entrenamiento y nuevos conocimientos a los empleados, las empresas pueden alinearlos a las estrategias organizacionales y aumentar el desempeño individual, generando con ello beneficios para ambas partes.

No obstante, el ritmo de trabajo y las distancias para trasladarse de la oficina o casa a otro lugar son los principales impedimentos para que los empleados se capaciten dentro de un aula o salón. Afortunadamente existen alternativas con nuevas experiencias de conocimiento igual de valiosas como las presenciales, enriquecidas a través de la tecnología.

Por ello las empresas están aprovechando las ventajas del entorno virtual para invertir en capacitaciones online, perfeccionar los equipos y mejorar sus resultados.
Lo anterior, indudablemente aplica también al sector financiero y en particular al del crédito y cobranza, por lo cual desarrollaremos el tema de la capacitación online, de forma general.

VENTAJAS DE LA CAPACITACIÓN ONLINE

Una de las grandes ventajas que tiene la tecnología es el acceso ilimitado a la información, en cualquier hora y lugar. En la era digital, la información podemos tenerla, literalmente, en la palma de la mano. Los cursos online son una buena alternativa para capacitarse de manera interactiva, dinámica, creativa y muchas veces en tiempo real (live learning). En el entorno digital existe una amplia oferta para cualquier perfil y especialidad.

Esta modalidad es una excelente alternativa para los profesionales que no disponen del tiempo o del presupuesto para asistir a talleres presenciales.

De acuerdo con el reporte “Tecnología Móvil 2015” de Plantronics, los dispositivos móviles aumentan en un 20 a 25 % la eficiencia de los empleados cuando estos interactúan con ellos; el uso de estas herramientas permite aprovechar todo tipo de material didáctico que eleve la experiencia de la capacitación, sumándose a un sentido multitask; por ejemplo, las personas pueden escuchar a su instructor mientras ponen en práctica un ejercicio, estudian una presentación desde su smartphone o tablet, ven un video y observan las evaluaciones que se les han hecho.

OTRAS VENTAJAS DE ESTE TIPO DE CAPACITACIÓN **NO PRESENCIAL** SON LAS SIGUIENTES:

I. **REPRESENTA BAJO COSTO.** Realmente la capacitación online no requiere de grandes inversiones. Es posible crear clases completas y de calidad con instrumentos accesibles.

II. **NO HAY QUE DESPLAZARSE.** Esto supone un ahorro en gasolina y pasajes de los empleados, y de los impartidores de los cursos, y se evita la utilización de espacios de oficina, o en su caso, renta de salas de trabajo.

III. **DISPONIBILIDAD EN TODO MOMENTO**. A diferencia de la capacitación presencial, donde se debe organizar a los empleados con fechas y horarios para su cumplimiento, la capacitación online puede estar disponible continuamente, para que el empleado acceda en el horario que prefiera.

IV. **CONTROL E INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS.** Al colocar las clases en una plataforma online es posible visualizar a las personas que están observando los contenidos y los horarios más con mayor afluencia, información útil para la elaboración de las próximas capacitaciones, y perfeccionar las actuales. Igualmente, se puede aplicar exámenes y pruebas con objeto de garantizar que los participantes asimilen el contenido y recompensarlos conforme avancen en su capacitación, favoreciendo la motivación y compromiso de estos.

V. **DIVERSIFICACIÓN.** La capacitación online puede hacerse en diversos formatos, debido a que está disponible en el espacio virtual, pudiendo utilizar enfoques innovadores, los cuales muchas veces no son factibles en la capacitación presencial.

VI. **DESARROLLO CONSTANTE AL PERSONAL.** Otra ventaja de la capacitación online es la posibilidad de crear varias clases diferentes para acceder a ellas según las necesidades. Se puede mapear las habilidades que un empleado necesita tener para ejecutar las diversas actividades del negocio y elaborar capacitaciones específicas para cada una.

PASOS A SEGUIR

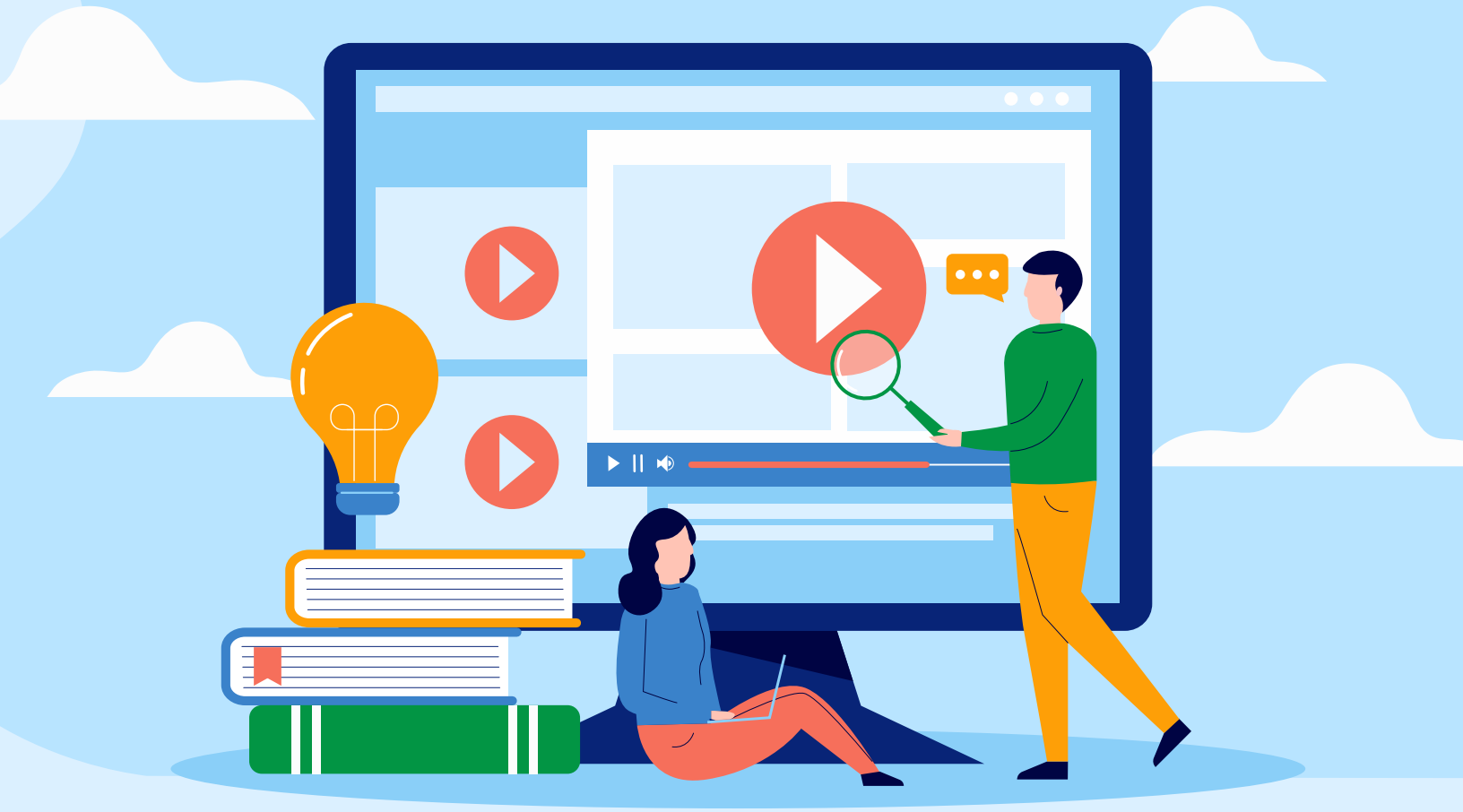
Para estar en condiciones de diseñar una capacitación en línea, es necesario saber las necesidades de la empresa y de su personal, detectando áreas de oportunidad y fortaleciendo aquellas que sean susceptibles de mejora, buscando agregar valor, con base en una planeación estratégica; por ello el primer paso a seguir debe ser la evaluación de las necesidades de la empresa, con el objeto de identificar las habilidades y competencias que requieren ser trabajadas en los equipos de la misma.

Una vez definido lo anterior, se debe establecer a quién se dirigirá la capacitación online; por ejemplo, en una empresa que se mueve en el sector financiero, es necesario identificar si el entrenamiento será para nuevos empleados (aquellos que ingresen a crédito y cobranza, adiestrándolos en las nuevas disposiciones legales y técnicas de cobro), o para perfeccionar y actualizar el conocimiento de los actuales.

En caso de que la empresa tenga varias ramas de actuación, es importante definir perfectamente las áreas a beneficiar con esta capacitación, para estar en condiciones de elaborar el material de estudio de forma atractiva y eficiente.

FORMAS DE CAPACITACIÓN ONLINE

La capacitación online puede brindarse a través de videoclases, ebooks, juegos interactivos y transmisiones en vivo, por ejemplo. Son varios formatos que se pueden elegir según el objetivo de cada empresa.

A pesar de que YouTube es una red social mundialmente conocida y de fácil acceso, es más recomendable invertir en una plataforma propia para cursos online, en especial si se pretende realizar videoconferencias en vivo. Estos servicios ofrecen herramientas que facilitan tanto la experiencia de quienes almacenan los vídeos como la de los usuarios; disponen de recursos variados que posibilitan la interacción entre profesor y alumno y hacen el aprendizaje más dinámico, simple y accesible. En estas plataformas también puede almacenarse material didáctico y bibliografía.

Para estar en condiciones de elegir una plataforma es recomendable verificar si esta se adapta a distintos dispositivos móviles; si tiene las funcionalidades necesarias para la capacitación, como foros de discusión, soporte para resolver dudas, entre otros; si cuenta con opciones para personalizar el contenido y hacerlo más atractivo a los usuarios.
Es así que la implementación de capacitación online puede ser una estrategia precisa para aumentar la productividad, mejorar rendimiento y lograr mejores resultados.