



**John Tschohl**  
Presidente  
Service Quality  
Institute



# 12 razones

## por las que falla la capacitación a los colaboradores

**L**a mayoría del tiempo y dinero que las empresas invierten en capacitar, se desperdicia. Esto debido a que muchas compañías usan ideas obsoletas y métodos aburridos.

El entrenamiento que es medianamente presentado, entra por un oído y sale por el otro. No es de sorprender que los colaboradores no cambien sus actitudes o comportamientos después de participar en una sesión de entrenamiento que fue mal presentada.

Después de trabajar en el campo de la capacitación por más de 40 años en los seis continentes, he concluido que existen 12 razones de por qué fallan los entrenamientos grupales:

### 1. Grupos grandes:

No puede tener una buena discusión grupal si hay 100 personas en el mismo cuarto. Intente limitar las sesiones de entrenamiento a 15 personas para que todos tengan la oportunidad de participar. Si el grupo es más grande, muchos colaboradores se quedarán sin participar y por ende, no cambiarán sus comportamientos ni aprenderán nuevas habilidades.

### 2. Un pequeño grupo de personas dominan la conversación:

Es natural en grupos, que tres personas dominen la participación mientras los demás permanecen en silencio. Los facilitadores deben encargarse de que todos en el salón participen. Si la gente no habla, no logrará las metas del entrenamiento.

### 3. Juegos tontos:

A la gente no le gustan los juegos de interpretación de roles. Los juegos y ejercicios deben estar enfocados a construir éxito como equipo. La gente necesita tener una participación activa en el ejercicio.

### 4. Material didáctico complicado:

Si el material no es de fácil entendimiento, no será implementado. Asegúrese de que la información es fácil de comprender, pruebe el material en pequeños grupos, haga los ajustes necesarios y entregue la versión final a toda la organización.

### 5. Un facilitador dominante:

Los facilitadores deben ser vistos y escuchados. Deben dirigir la conversación, pero no deben dominar la discusión. Deben lanzar preguntas dirigidas a los participantes y asegurarse de que todos hablen en algún momento. El facilitador debe mantener activa la conversación. Entre más discusión haya, es más probable que las actitudes y comportamientos sean cambiados.

## 6. Lecciones:

¿Recuerdas cómo se quedaba dormido en clases cuando un profesor aburrido hablaba en la escuela? A sus colaboradores les pasa lo mismo. Las lecciones no son un método efectivo de hacer que las actitudes y creencias de sus colaboradores cambien.

## 7. Información irrelevante:

Si el material no es relevante para sus puestos, la gente no aceptará la información. Ellos quieren ideas que puedan aplicar de inmediato.

## 8. Un ambiente incómodo:

La gente no puede aprender si no está cómoda. Invierta en un salón que se vea agradable y profesional. Suenan muy básico, pero asegúrese de que el salón tenga la temperatura correcta y sillas cómodas; ofrezca refrigerios, asegúrese de que no haya ruidos o distracciones y de

contar con un equipo de proyección de audio y video.

## 9. No se imparten suficientes sesiones:

Si el entrenamiento no se imparte con regularidad, las habilidades no se van a adquirir y las actitudes no van a cambiar. Considere que sus entrenamientos sean cada 4 meses. Las compañías necesitan reforzar y refrescar los entrenamientos con algo nuevo. Un programa de una sola vez, tendrá resultados una sola vez.

## 10. Repetir el mismo programa y materiales:

Un niño puede ver el mismo programa 50 veces, pero un adulto no puede tener el mismo material de entrenamiento dos veces. Las compañías necesitan traer nuevos entrenadores con nueva información y con diferentes estilos de enseñanza. Las empresas también deberían invertir en nuevos materiales para diversificar un poco.

## 11. No tener material de apoyo para los entrenamientos:

La gente aprende al usar una gran variedad de técnicas. Un buen entrenamiento requiere que se apoyen las discusiones con videos y material de lectura para reforzar el mensaje.

Como dice el dicho: "una imagen dice más que mil palabras" y en estos tiempos del video, la frase se vuelve más relevante.

## 12. No tomar en cuenta el estilo de aprendizaje de las nuevas generaciones:

La gran mayoría de trabajadores son gente joven, ellos aprenden diferente y se aburren fácilmente. Si su entrenamiento no es entretenido, se perderán de su participación.

La capacitación cuesta mucho dinero y lleva mucho tiempo. Las horas de trabajo son su mayor gasto, si el interruptor de atención de los participantes está apagado, habrá desperdiciado toda su inversión. Si lo hace bien, el entrenamiento será una sabia inversión. Si comete errores, se verán afectados la compañía y los colaboradores.



## ¿Ya recibiste tu Estado de Cuenta?

AFP Popular pone a tu disposición diferentes medios para recibirlo:



### Email o a la dirección que elijas.

Sólo tienes que llamar al 809-544-7777 ó al 1-809-200-7767, opción 1 y solicitar la forma que mejor se ajusta a tus necesidades.



### Recíbelo vía fax.

Llamando al 809-544-5555 ó al 1-809-200-5555, opción 9.



### Accediendo a nuestra página web.

[www.afppopular.com](http://www.afppopular.com) solicitando tu registro como usuario y así podrás realizar consultas sobre tu estado de cuenta y otras informaciones.



**AFP POPULAR**