

Plan de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)

Mtra. Wendy Yareli Ruiz Méndez



¿Quién soy?

- Licenciatura en Sociología – UAMI
- Maestría en Gestión y Cambio Organizacional – UADY
- Certificación en Estándares de Competencia Laborales – CONOCER/SEP
 - EC0217.01
 - EC031
 - EC0076
- Trayectoria laboral
 - Público: Cámara Diputados y Senadores
 - Privado: Consultoría y CAME
 - Independiente: Cursos RH y Docencia



¿Quién eres tú?



- Nombre
- Profesión – Formación
- ¿Qué personaje serían?
 - ¿Por qué?

Objetivo general

- Identificarás qué es, para qué sirve, así como los métodos y las técnicas que se utilizan para implementar el proceso denominado Plan de Detección Necesidades de Capacitación, con la finalidad de que puedas llevarlo a cabo dentro de las organizaciones.

Temario



Temas a considerar



La capacitación



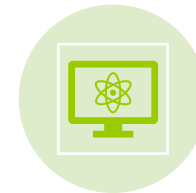
Plan de Detección de
Necesidades de
Capacitación (DNC)



Implementación de
un Plan DNC



Recolección de la
información

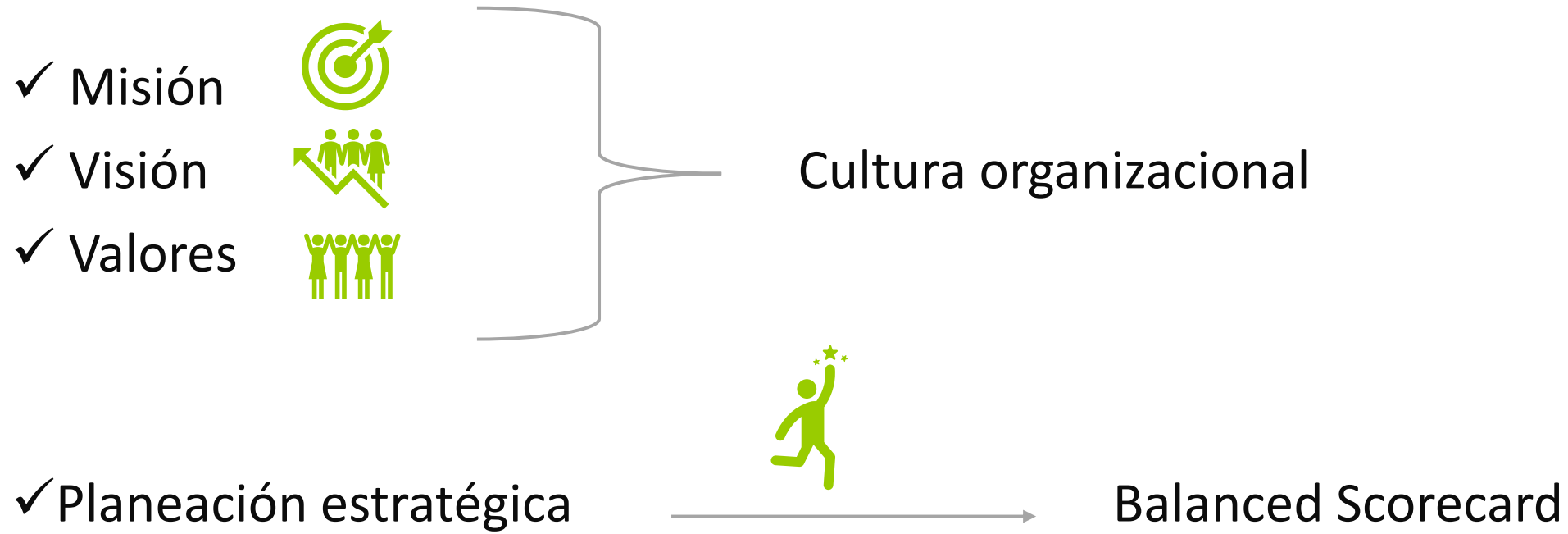


Uso de software



Módulo 1

Temas a considerar



Balanced Scorecard

Perspectiva	Mapa	Indicadores	Metas	Planes	Recursos
Financiera		12. Cumplimiento de los objetivos de venta 13. Margen de utilidad neta 14. Gastos operativos/ventas	12. \$8,000,000 mensuales 13. \$4,300,000 mensuales 14. 60%	Flexibilizar la línea de producción (no sólo en serie). Infraestructura para atender la demanda. Eliminar del proceso operativo aquellos recursos innecesarios.	Personal en el área de producción. Infraestructura para atender la demanda.
Clientes y mercado		11. Tiempo de respuesta en el servicio post-venta 10. Grado de flexibilidad y adaptación a los requerimientos del cliente. 9. ROI de marketing	11. 2 días 10. 90% 9. 2 nuevos clientes por mes	Contratación de una agencia de investigación de mercado. Contratación de personal para que sea el <i>community manager</i> de la organización. Capacitación al personal. Creación de un área especializada en servicio post-venta.	Contratación de personal. Compra de software Encuestas de satisfacción. Estrategia de mercadeo.
Procesos		8. Sin actualizar 7. Time to market (desde que se decide innovar hasta que se comercializa) 6. Rendimiento de la calidad* 5. Rentabilidad media de ventas/pedidos/operaciones/clientes realizados. 4. Tiempo para hacer cambios*	8. Actualizados 7. 1 año 6. 80% 5. Desarrollada 4. 20 min	Asociación con cámaras de comercio y/o universidades para fomento de I+D Asociación con talleres y fabricas para estandarizar la calidad y el precio de los productos así como atender la demanda.	Contratación de personal. Plan de trabajo con talleres, fábricas, cámaras y universidades.
Personas y Organización		3. Porcentaje de producción 2. Índice de productividad 1. Indicador de impacto	3. 90% 2. 100% del plan de producción 1. Incremento en las ventas	Convenios con cámaras de comercio, universidades y dependencias de gobiernos para impartir cursos a los colaboradores. Apoyos e incentivos a colaboradores Uso eficiente de espacios.	Compra de equipos para mejorar la productividad. Compra o renta de espacios.

- ✓ Diccionario de competencias
- ✓ Perfiles y Descriptivos de puestos
- ✓ Objetivos Smart



SMART





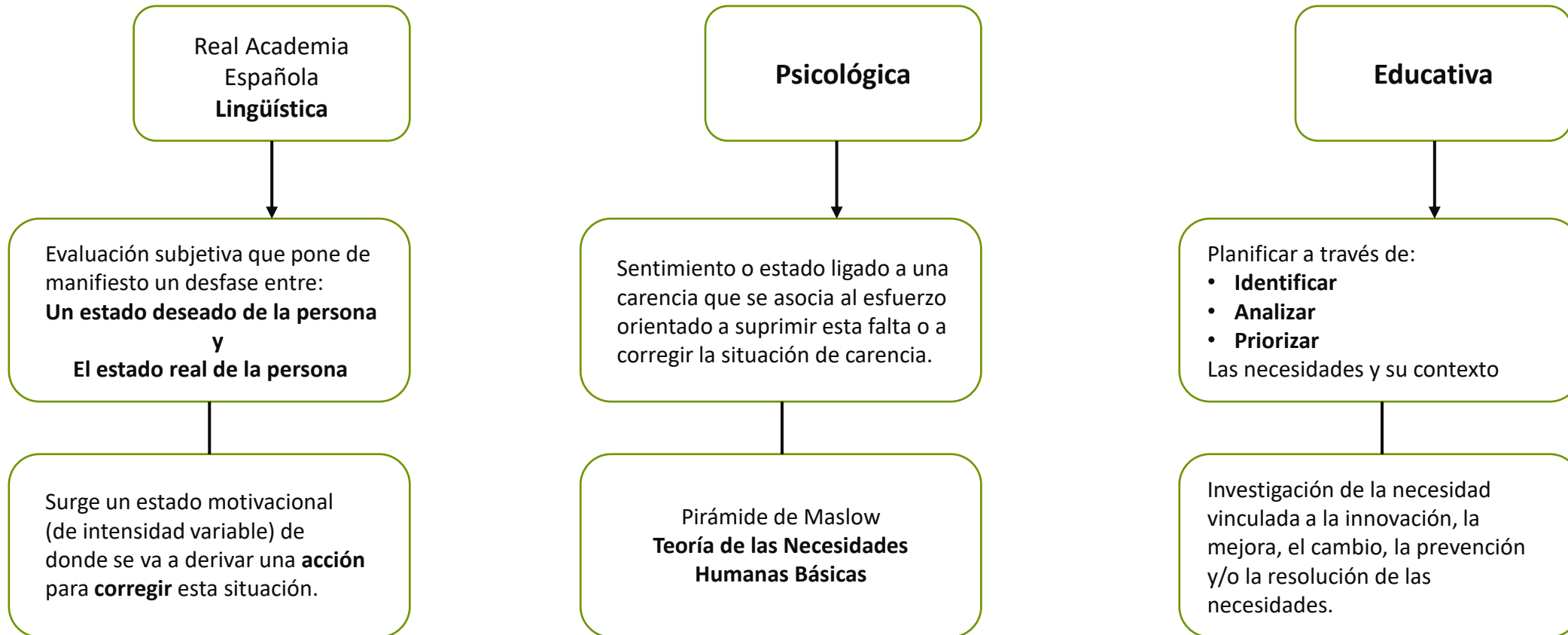
Módulo 2

La capacitación

Concepto de necesidad



Concepto de necesidad



Concepto de adiestramiento

Proceso

- Continuo
- Sistemático
- Organizado



Desarrolla en el individuo

- Conocimientos
- Habilidades
- Destrezas

- ✓ Requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo
- ✓ Ofrece al trabajador la oportunidad de **actualizar y renovar sus conocimientos** en avance con la época.

¿Qué es la capacitación?

Proceso mediante el cual los trabajadores adquieren:

Conocimientos

Habilidades

Actitudes

Interactuar con el
entorno laboral



Cumplir con el trabajo
que se les encomienda



Contribuir al logro de
los objetivos organizacionales



La capacitación

- Su intención es:

- Adquirir
- Actualizar
- Fortalecer



- Conocimientos
- Habilidades

-
- Capacidad de respuesta ante los cambios del entorno.
 - Requerimientos laborales.
 - Incrementar el desempeño dentro de la organización.
 - Estar más preparados para el día a día.
 - Mayor confianza para el desarrollo de actitudes y aptitudes.

Beneficios de la capacitación



Beneficios de la capacitación

- ✓ Desarrollo ético y motivacional.
- ✓ Creación de equipos de alto desempeño.
- ✓ Seguridad y autoestima de los trabajadores.
- ✓ Mayor especialización y flexibilización de las tareas.



Tipos de capacitación

- Inductiva
- Preventiva
- Correctiva
- Para el desarrollo de una carrera



Modalidades de la capacitación

✓ On-line

✓ Presencial

✓ Mixta



Áreas de desarrollo



Cognoscitiva – Proceso de tipo intelectual



Psicomotriz – Procesos físicos



Afectiva – Conocimiento de la propia persona



Módulo 3

Plan DNC

¿Qué es un Plan DNC?

El Plan de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) estudio que orienta la estructura y el desarrollo de los **planes y programas de capacitación** dentro de una organización.

Se puede hacer a:

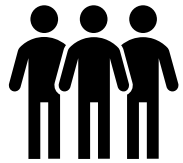
- Puesto
- Persona
- Área



¿Qué es un Plan DNC?

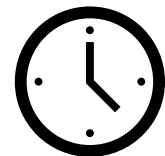
Debe expresar

¿En qué temas se debe capacitar?



¿A quiénes se debe capacitar?

¿Cuántos recursos se van a utilizar?



¿Cuándo se empieza y se termina la capacitación?

Objetivo de un Plan DNC

Lo que se debería hacer en un puesto

VS

Lo que realmente se está haciendo



Los niveles de desempeño que se deben lograr

VS

El desempeño real individual del personal

Puesto



¿Qué conocimientos,
habilidades y actitudes
requiere?

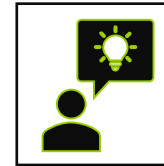


¿Qué objetivos debe
lograr?



¿Qué actividades de
hacer?

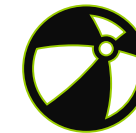
Persona



¿Qué conocimientos,
habilidades y actitudes
requiere?



¿Qué objetivos debe
lograr?



¿Qué actividades de
hacer?



Módulo 4

Implementación de un Plan de Detección de Necesidades

Definición del equipo

Generar una reunión inicial con el promotor o movilizador del proceso.

- ✓ Objetivos de la DNC.
- ✓ Discusión de los responsables de cada uno de los pasos y hacer reuniones.
- ✓ Diseño de estrategia de comunicación (tiempos-procesos).
- ✓ Solicitar apoyo como “Sponsor”.
- ✓ Presupuesto y recursos.
- ✓ Determinar tiempos generales de aplicación (Carta de Gant).
- ✓ Analizar y determinar si se aplica a un área, persona, puesto o toda la organización.



Etapas del Plan DNC



De acuerdo con el método comparativo el Plan DNC tiene 4 etapas:

1. Determinación de la Situación Ideal (SI).
2. Determinación de la Situación Real (SR).
3. Comparación entre ambas situaciones.
4. Determinar necesidades y programa de capacitación.

Etapas 1: SI

- ✓ Determinar ¿quién es el cliente? – Interno o Externo
- ✓ Determinar ¿cuáles son los requerimientos del cliente? – Estableciendo los requisitos que debe cumplir el producto o servicio
- ✓ Determinar las actividades a realizar con base en los requerimientos del cliente
- ✓ Identificar conocimientos, habilidades y actitudes.
- ✓ Elaborar el perfil idea de cada puesto – Objetivos, Características, Competencias

Puesto – Persona Ideal



¿Qué conocimientos,
habilidades y actitudes
necesaría tener?



¿Qué objetivos debería
lograr?



¿Qué actividades
debería hacer?



ACTIVIDAD 1

Cuadro 3

Puesto	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Gerente Ventas	Hubspot (CRM)	Visión estratégica (nivel 5)	Liderazgo (nivel 5)
Community Manager	Social Ads	Planeación (nivel 4)	De servicio (nivel 4)

Cuadro 4

Puesto	Objetivo	Indicador/KPI
Gerente Ventas	Aumento en un 10% mensual del ticket promedio	Facturación total / pedidos generados
Community Manager	Aumentar de 20 a 30 usuarios el nivel de conversión en 15 días	ROI = (ingreso – inversión) / inversión

Etapas 2: SR

- ✓ ¿Qué sucede en la organización?
- ✓ Se usan diferentes técnicas y herramientas para la recolección de la información.
- ✓ Identificar conflictos en el área de trabajo.
- ✓ Si las actividades son ejecutadas conforme a lo esperado.
- ✓ Planes y proyectos a futuro.

Puesto – Persona Real



¿Qué conocimientos,
habilidades y actitudes
tiene actualmente?



¿Qué objetivos logra
actualmente?



¿Qué actividades hace
para el logro de
objetivos?

Hallazgos importantes



Posibles causas por las cuales una persona no se desempeña conforme a lo esperando:

1. **No puede** – No hay capacitación.
2. **No sabe** – Sí hay capacitación.
3. **No quiere** – Sí hay capacitación.



Módulo 5

Recolección de la información

Métodos para recolección de información

- ✓ Análisis **organizacional** – la empresa como un todo.
- ✓ Análisis de **recursos humanos** – de la fuerza de trabajo (lo que poseen)
 - ✓ Descripciones y perfiles de puestos.
- ✓ Análisis de las **operaciones y tareas** – habilidades, conocimientos y actitudes (lo que necesitan)
 - ✓ Diccionario de competencias.

Técnicas para recolección de información



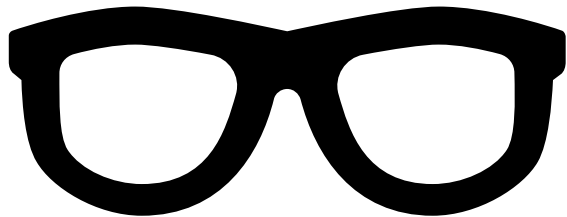
Técnicas para recolección de información



Encuestas/Entrevistas/Cuestionarios

- La información la proporcionan los sujetos de estudio.
- Se obtiene a través de
 - Entrevista Estructurada – Individual y Jefes
 - Entrevista No estructurada
 - Entrevista de salida
 - Cuestionario /Check list/Encuesta – Individual y Jefes

Técnicas para recolección de información



Observación

- Permite obtener datos cualitativos y cuantitativos.
- Se observan características y condiciones de los individuos.
- También conductas, actividades, características o factores ambientales.

- Tipos de observación
 - Participante
 - No participante

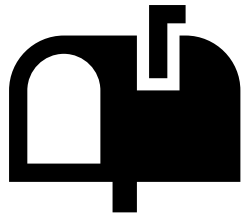
Técnicas para recolección de información



Grupo focal / Focus Group

- Guía de preguntas para moderar la reunión.
- No más de 1:30 de duración.
- Máximo 3 sesiones.
- Se reúne a las personas que:
 - Actualmente ocupen el puesto
 - Jefes del puesto
 - Que anteriormente hayan ocupado el puesto

Técnicas para recolección de información



Evaluación de desempeño

Pruebas de desempeño

Buzón de quejas y sugerencias



ACTIVIDAD 2

Cuadro 1

Puesto	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Gerente Ventas	De CRM's de ventas	Visión estratégica (no considerado)	Liderazgo (nivel 3)
Community Manager	Plataformas de gestión de redes sociales	Planeación (nivel 3)	De servicio (nivel 2)

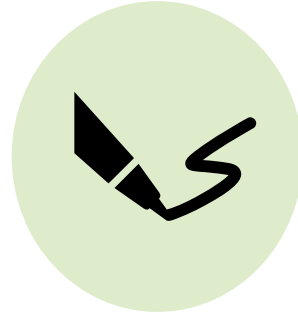
Cuadro 2

Puesto	Objetivo	Indicador/KPI
Gerente Ventas	Cerrar negocios con clientes nuevos y existentes	Número de ventas al mes
Community Manager	Aumentar el nivel de conversión	Cientes nuevos al mes

Etapa 3: Comparación

Una vez obtenida y procesada la información de la SI y de la SR, se comparan para identificar:

- ✓ Conocimientos
- ✓ Habilidades
- ✓ Actitudes



ACTIVIDAD 3

Puesto	Observaciones	Tipo de capacitación
Gerente Ventas	No tiene conocimiento en Hubspot No se contempla la visión estratégica del negocio Considerar aumentar el nivel de liderazgo	Técnica – Interna o Externa Blanda – Interna Blanda - Externa

Puesto	Observaciones	Tipo de capacitación
Gerente Ventas	Sin objetivos e indicadores claros	Técnica – Interna

Etapa 4: Determinar necesidades y programa de capacitación

- ✓ Se identifican las necesidades: persona, puesto, área.
- ✓ Se valida si tiene un catálogo de cursos interno, cuáles pueden funcionar o si se tienen que desarrollar nuevos.
- ✓ Se buscan proveedores externos.
- ✓ Se elabora el programa de capacitación con base en lo revisado en la reunión inicial.

Análisis de los resultados

- Análisis cuantitativo y cualitativo – Separar puesto, persona, área
- Entrega de informes a jefes para retroalimentación – Establecer tiempos
- Búsqueda de proveedores
- Trabajo interno con el área de capacitación
- Diseño de un calendario y presentación ante *stakeholders*
- Inicio y seguimiento de capacitación



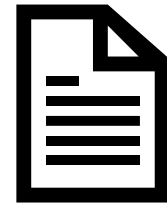


EJEMPLOS

- Ejemplo Formato resultados individuales DNC
- Ejemplo Formato resultados generales DNC
- Ejemplo informe de retroalimentación

Elaboración de informe

- Datos de identificación: áreas, personas participantes, supervisores y validadores del proceso.
- Descripción del procedimiento empleado.
- Métodos y técnicas empleadas.
- Actitudes observadas en los colaboradores durante el proceso.
- Resultados del diagnóstico: área, persona, puesto.
- Capacitaciones a implementar y beneficios.
- Problemas que requieren soluciones diferentes de la capacitación.
- Conclusiones.





Módulo 6

Uso de software

Automatizar el proceso



- **SE-Training**

<https://www.softexpert.com/es/produto/planificacion-control-capacitaciones/>

- DNC
- Planificación periódica de capacitaciones
- Monitoreo de costos internos y externos
- Salas de capacitación con recursos audiovisuales y de texto
- Seguimiento individual de la capacitación

Automatizar el proceso



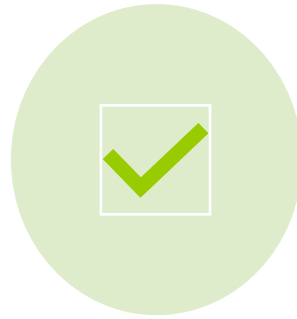
- **Big River** <http://www.bigriverclick.com/principal/index.php>
 - Gestión de personal
 - Descripciones de puestos
 - Reclutamiento
 - DNC
 - Planes de carrera
 - Evaluación de desempeño
 - Cursos de capacitación

Automatizar el proceso

- **Armstrong** <https://www.armstrong.com.mx/>

armstrong

- Reclutamiento
- Gestión de la capacitación
- Redes de aprendizaje y colaboración
- Valoración de capacidades técnicas
- Diseño de planes de capacitación
- Medición del impacto de la capacitación



Conclusiones

- ❖ Es un proceso que nos permite saber dónde estamos, hacia dónde queremos ir y cómo llegar a elaborar un programa de capacitación.
- ❖ Todas las áreas deben estar involucradas.
- ❖ Visibiliza, previene y corrige errores, proceso, metodologías de trabajo.
- ❖ Utiliza técnicas como: entrevista, encuesta, Focus Group, observación, entre otros.
- ❖ Ordena a la organización en materia de capacitación, adiestramiento y productividad.
- ❖ Fidelización de los colaboradores.
- ❖ Crecimiento de los colaboradores a la par de la organización.



Fuentes imágenes

El País (2020) Consultado: <https://elpais.com/ciencia/2020-03-03/muertes-prematuras-un-laboratorio-con-goteras-y-otros-obstaculos-en-la-carrera-de-marie-curie.html>

Formación Smart (2021) Consultado: <https://www.formacionsmart.com/capacitacion-remota-ante-la-pandemia/>

Nestlé (2021) Consultado: <https://www.jovenes.nestle.com/co/noticias/capacitaciones-online-cuales-son-sus-10-ventajas>

Question Pro (2021) Consultado: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-son-los-objetivos-smart/>

Secretaria de Gobernación (2021) Consultado: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

Fuentes bibliográficas

ArmStrong (2021) <https://www.armstrong.com.mx/>

Ávila Ortiz, J.D. (2016) *Diagnóstico de necesidades de capacitación para la empresa “Importadora Tomebamba S.A.”* (Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana) <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11865/1/UPS-CT005604.pdf>

Big River HR Software + Elearning (2021) <http://www.bigriverclick.com/principal/index.php>

Blog Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2021) Consulta: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20juega%20un%20papel,trabajo%20que%20se%20les%20encomienda>.

Bravo Pinea, Y.G.; Vásquez Morocho, J.E. (2012) *Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa ESFEL S.A. Esmaltes Ferro Eljuri* (Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana) <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7130/1/UPS-CT003947.pdf>

Cofide (2021) <https://www.cofide.mx/blog/como-se-regula-la-capacitacion-laboral-en-mexico>

Fuentes bibliográficas

- Moreno Camara, Sara; Palomino Moral, Pedro Ángel; Frías Osuna, Antonio y Pini Casado, Rafael del. En torno al concepto de necesidad. *Index Enferm* [online]. 2015, vol.24, n.4 [citado 2021-08-27], pp.236-239. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300010&lng=es&nrm=iso ISSN 1699-5988. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000300010>
- Saltos, S.; Tohaza, I.; Maldonado, M. (2011) *Gestión del talento humano*. “Capítulo 3. Detección de necesidades de capacitación” 1ª edición Quito: Editorial IAEN.
- Silva Fernández, Rosanna (2021) Adiestramiento de personal [citado 2021-08-27], Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/48366066/Adiestramiento-de-Personal>
- Soft Expert (2021) <https://www.softexpert.com/es/produto/planificacion-controle-capacitaciones/>
- UPIICSA – IPN (2021) <http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/terminados/relacioneslaborales/Unidad%202/2.3.1.htm#item101>
- Valenzuela Salazar, N.L.; Buentello Martínez, C.P.; Alanís Gómez, L. (2017) *Elaboración de un programa de capacitación basado en una detección de necesidades*, Universidad Autónoma de Coahuila, México <https://docplayer.es/89924366-Elaboracion-de-un-programa-de-capacitacion-basado-en-una-deteccion-de-necesidades.html>

**POR SU
ATENCIÓN
¡GRACIAS!**

COFIDE®
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

CONTÁCTANOS



PÁGINA WEB

www.cofide.mx



TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46



DIRECCIÓN

Av. Río Churubusco 594 Int. 203,
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100
CDMX

SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx