

**ESPECIALIZACIÓN:**

# Colaboradores capacitados permiten que las empresas crezcan y sean más rentables

La relación que existe entre los OTEC y OTIC es crucial para la correcta ejecución de un programa de capacitación, un tema relevante sobre todo para nuestro país, donde la productividad está estancada.

**A**l igual como sucedió con muchas actividades de la vida diaria, la pandemia gatilló un cambio radical en la forma en cómo se impartían los programas de capacitación para las empresas y sus colaboradores, una tendencia que por esos años era todavía muy incipiente. Hoy, las distintas organizaciones privilegian las capacitaciones *online* principalmente porque son más económicas que las presenciales.

Sin embargo, uno de los grandes desafíos de esta modalidad es que los programas y cursos sean efectivos, aplicables, que tengan buenas dinámicas y que contribuyan tanto a mejorar los conocimientos y las competencias de las personas, como al quehacer de las empresas, considerando además que el mundo laboral actual se caracteriza por estar en constante evolución, muy competitivo y altamente tecnologizado.

"En Chile existe una amplia oferta de programas de capacitación que los dictan distintos institutos, universidades públicas y privadas, consultoras independientes, etc. Por ello, es importante buscar aquellas organizaciones que cuenten con profesionales competentes, que sepan enseñar y transmitir conocimientos. Los contenidos de los programas son fundamentales y deben estar en concordancia con lo que necesitan las empresas", explica



Pablo Barberis, docente de UNegocios de la FEN UChile.

Pablo Barberis, docente de UNegocios de FEN UChile.

**PUNTO DE ENCUENTRO**

En este contexto, el rol de los OTEC (Organismo Técnico de Capacitación) y OTIC (Organismo Técnico Intermedio para Capacitación) es fundamental. El primero es un actor del sistema de capacitación que, bajo la Norma Chilena de Calidad 2728, está autorizado para ejecutar cursos o acciones de capacitación. Por su parte, el segundo, que está validado por el Sence, provee apoyo técnico a sus empresas adherentes en materia de búsqueda de cursos, organización y supervisión de programas de capacitación.



El mundo laboral actual se caracteriza por estar en constante evolución, muy competitivo y altamente tecnologizado.

**HABILIDADES DURAS Y BLANDAS**

Independiente del tipo de trabajo y los cargos que ejerzan en las organizaciones, las personas deben contar con las competencias y habilidades que les permitan la ejecución real de su trabajo, ya sea en un rol analítico u operativo. "Deben contar con habilidades duras, propias de las funciones que tienen que desempeñar, y habilidades blandas, competencias sociales que facilitan a las personas la relación con sus semejantes, como la empatía, la capacidad de trabajar en equipo, etc.", indica Pablo Barberis.

Estudios en Estados Unidos han demostrado que en igualdad de roles, por ejemplo, a los vendedores optimistas les va mejor que a los pesimistas. "Eso tiene que ver con la actitud de servicio, entender la prioridad de relacionamiento, no crear conflictos, etc. Aunque las habilidades blandas están muy ligadas a la propia personalidad, pueden mejorarse y, pese a su carácter intangible, son muy valoradas por las empresas en la actualidad", asegura.



"La relación entre los OTEC y OTIC es fundamental para la correcta ejecución de un programa de capacitación y, en general, de la estructura educacional de las capacitaciones del mundo laboral. Los OTIC son intermediarios entre las empresas, las que donan el 1% para poder capacitar a sus

trabajadores, con las organizaciones de capacitación (OTEC), que son las que ofrecen los cursos y terminan dictándolos", detalla el docente. Y agrega: "A mi juicio, los OTIC funcionan muy bien y son un punto de encuentro entre las necesidades de las empresas de capacitar a sus colaboradores y

los organismos que ofrecen las capacitaciones. La capacitación es un mercado que ha ido madurando y especializándose; hoy Chile, comparado con otros países de Latinoamérica, tiene una posición de liderazgo. Las compañías pueden elegir con qué organismos trabajar para capacitarse, y ese es un beneficio

del libre mercado que tenemos en el mundo de la educación".

**MARCA LA DIFERENCIA**

La capacitación es fundamental en las empresas, independiente de las industrias a las que pertenezcan, deben actualizar los conocimientos de todos sus colaboradores, porque ya no es suficiente con las carreras iniciales que estos estudiaron en un instituto o universidad. "El advenimiento de la tecnología y economía digital ha hecho que todos tengamos que pasar, por lo menos, una o dos veces por centros educacionales teniendo ya una carrera previa", señala Barberis.

Para las empresas, capacitar a sus colaboradores tiene múltiples beneficios. Por ejemplo, ganan en eficiencia y mejoran su productividad, lo que permite que puedan crecer. "Está demostrado que a las compañías que mejor les va es cuando tienen colaboradores más entrenados y capacitados. Esto es especialmente importante en Chile, donde la productividad está estancada", puntualiza.

Actualmente, la especialización marca la diferencia; mientras el personal de una empresa esté más entrenado, capacitado y especializado, mejor será la rentabilidad de su negocio. Además, como un sector productivo es distinto al otro, se requiere que los colaboradores tengan competencias y habilidades particulares propias de las funciones que realiza en esa industria, por lo tanto las capacitaciones son de diferentes frentes.

"Debido a la coyuntura nacional, las empresas están hoy especialmente exigidas por temas como los ajustes de las 40 horas, la igualdad de género, la sustentabilidad y la experiencia de los clientes, pensando en la atención de servicio a los clientes, entre otros; son temas que están enfrentando en forma bastante horizontal", comenta el docente.