



ICAO

GLOBAL AVIATION TRAINING

TRAINAIR PLUS™

Resumen primer día

Tácticas

Mejores Practicas

Oficina GAT OACI

Reunión regional de normalización para preparadores de
cursos e instructores (CDI/STD)
Centro de Estudios de Ciencias Aeronáuticas (CEA)

Táctica #1: Perfeccionar el estudio preliminar

Identificar los síntomas y realizar un estudio preliminar que arroje indicadores clave de rendimiento (KPI) válidos y fiables que puedan usarse en las evaluaciones de la instrucción y las evaluaciones post instrucción.

- ❑ Es fundamental en el estudio preliminar realizar e identificar los síntomas que generan mal rendimiento en una organización tales como: baja productividad, ausentismo, fugas económicas con base en el formulario 1
- ❑ Otro aspecto importante es el análisis del puesto de trabajo en sitio para conocer en tiempo real las actividades / tareas del mismo
- ❑ El objetivo es procurar una solución global, con lo anterior se determinaron las KPI de alto y bajo nivel

Táctica #1: Perfeccionar el estudio preliminar

□ KPI de alto nivel

- Validar la habilidad adquirida por los asistentes al curso, 1 año después a través de una muestra representativa
- Impacto en la productividad

□ KPI de Bajo nivel

- Evaluación de resultados obtenidos vs formulario 1
- Evaluación de desempeño (puesto de trabajo)
- Encuestas de satisfacción (jefe inmediato)
- Retroalimentación mejoras del programa.

Táctica #1: Perfeccionar el estudio preliminar

- ❑ Crear un procedimiento claro acerca de minimizar problemas de rendimiento, fusionando norma con manual del fabricante más ejecución de la tarea
- ❑ Profundizar en el reconocimiento de los perfiles de ingreso y perfiles profesionales, ya que se distancian entre la realidad y la academia.
- ❑ Desarrollar un enfoque sistémico con actos medibles y alcanzables los cuales la organización debe tener en cuenta en el antes, durante y después del proceso de capacitación
- ❑ Trabajar con áreas operativas de la mano. Intercambio de información con áreas que se ligan en los procesos

Táctica núm. 2 - Formular un plan de evaluación integral

Cómo elaborar un plan integral de evaluación post instrucción tomando como base los KPI de la organización a fin de medir los efectos posteriores de la instrucción a distintos intervalos.

- ❑ verificar entre otros, lo que aprenden los participantes, garantizar que las necesidades del cliente sean satisfechas, verificar las ventajas y desventajas de la instrucción y finalmente saber si la transferencia de información desde y hacia el puesto de trabajo se cumple.
- ❑ hacer un plan de evaluación y una hoja de ruta verificando cuándo, cómo, y dónde.

Táctica núm. 2 - Formular un plan de evaluación integral

- Llevar el conjunto de causas más allá de los problemas propios de la instrucción, es decir los ajenos a la capacitación.
 - Generar un plan de evaluación que incluya indicadores ajenos a la instrucción que deben ser considerados.
 - La evaluación debe cumplir con una planificación, un plan
 - Debe ser: perdurable –consecutivo –permanente
 - La evaluación brinda un indicador para determinar cuál es la estrategia siguiente para cumplir con la meta.
 - La planificación debe obedecer a una integralidad en relación al prestador de servicios y a quien brinda la capacitación

Táctica núm. 2 - Formular un plan de evaluación integral

- ❑ Para desarrollar y dar el seguimiento al plan de evaluación basado en KPI se deberá:
 - Determinar los KPI (experto en identificar KPI)
 - Hacer el seguimiento por medio del formato 7 en los puestos de trabajo que los KPI propuestos inicialmente se cumplieron.
 - El evaluador de la gerencia deberá conocer el ciclo PHVA, conocer el análisis preliminar, identificar si el problema de rendimiento se solucionó con la instrucción.
 - Plantear acciones de mejora al proceso de instrucción.
 - Impartir el curso con las mejores propuestas.
 - Mantener este ciclo de mejora continua en los procesos de instrucción

Táctica núm. 2 - Formular un plan de evaluación integral

- ❑ Identificación y definición de objetivos corporativos alineados a los objetivos del entorno, que sirven como referencia para lo que debemos medir
 - ➔ Hay que buscar el objetivo final en cuanto a la validación de la estandarización en el desempeño de los actores del proceso.
 - ➔ Como método se puede utilizar la exploración de las estadísticas de eventos
 - ➔ Otro método a utilizar a través de encuestas o entrevistas.
 - ➔ La observación es otro método validado para los KPI

Táctica núm. 2 - Formular un plan de evaluación integral

- ❑ Debe determinarse bien las causas y los sistemas ya que tienden a confundirse.
- ❑ El reto está en generar una cultura de evaluación y buscar el equipo indicado en su preferencia externa que lleve a cabo la evaluación post instrucción, teniendo en cuenta todos los factores que pueden influir en la evaluación, tales como: muestra representativa, rotación de personal etc.
- ❑ Determinar un adecuado tiempo para la evaluación post capacitación
- ❑ Que los indicadores KPIs sean elaborados con base en una tasa representativa ya que un número no podría reflejar el impacto de la capacitación.
- ❑ Es muy importante involucrar desde el estudio preliminar los indicadores con los cuales se va a realizar la evaluación post- instrucción.

Táctica núm. 2 - Formular un plan de evaluación integral

- ❑ Evaluación en sitio a las personas mediante un check list y con la información que proveen los supervisores.
- ❑ Mantener la evaluación constante
- ❑ Alinear los procesos de evaluación con los procesos operativos que se desean mejorar



Táctica #3: Comprender la importancia de la sesión DACUM

Discutir y presentar una buena práctica para obtener resultados exitosos de la sesión DACUM.

- ❑ La identificación de las competencias apropiadas para resolver el problema de rendimiento tiene diferentes dinámicas de acuerdo con las experiencias del preparador de curso y los especialistas.
- ❑ La descripción paso a paso brindada servirá de apoyo al análisis y discusión en aras de aplicar una buena práctica dirigida a obtener resultados exitosos de la sesión DACUM en lo referente a la correcta identificación de las funciones, tareas y C/H/A durante la preparación de un CMDN TRAINAIR PLUS”.

Táctica #3: Comprender la importancia de la sesión DACUM

❑ Desafíos:

- El experto podría no estar en condición de describir sus funciones de trabajo, de una forma adecuada que les permita a los desarrolladores de cursos elaborar propiamente el curriculum.
- Los desarrolladores de cursos podrían no estar adecuadamente entrenados para realizar las preguntas correctas que permitan obtener la información correcta para desarrollar sus propuestas
- Expertos en campos particulares, podrían estar haciendo las mismas funciones de trabajo de diferentes formas, debido a que no hay estándares/guías apropiadas, o ellas se han desviado del estándar con el tiempo.

❑ Posibles soluciones:

- Entrenamiento adecuado para desarrolladores de cursos.
- Documentación apropiada. Ej. Entrenamiento de refuerzo para expertos en el trabajo.

Táctica #3: Comprender la importancia de la sesión DACUM

Generales

- ❑ Referenciar las mejores prácticas y concatenarlas con las normas y métodos recomendados OACI, normas complementarias, regulaciones aeronáuticas y lo estipulado por la autoridad aeronáutica en el perfil del caso.
- ❑ Mente abierta a la crítica y nuevas ideas y métodos
- ❑ Diversificación, contextualizar no como unidad sino como un miembro de un sistema.
- ❑ Dentro de la sesión DACUM considerar la opinión/validación del supervisor del puesto y del área a la que pertenece la persona entrevistada (validez)
- ❑ Establecer programa para determinar niveles de capacitación a partir del análisis del puesto.
- ❑ Identificar las actividades y funciones que se ejecutan realmente vs reportadas en el perfil de puesto.
- ❑ Ser enfático desde la sesión DACUM respecto al enfoque de competencias SABER HACER SER.

Táctica #3: Comprender la importancia de la sesión DACUM

Proceso

- ❑ Realizar un análisis previo de los conocimientos, habilidades y aptitudes que se requieren para el puesto de trabajo
- ❑ Realizar un minucioso análisis de puesto de trabajo en sitio
- ❑ Verificando perfil del puesto de trabajo. Observación previa. Revisando Normas vigentes. Descripción empírica de las tareas.
- ❑ Contrastar el análisis elaborado contra la información obtenida por los expertos.
- ❑ Ejecutar la planificación de acuerdo a los parámetros establecidos. En caso de no cumplir los parámetros establecidos ejecutar una planificación considerando las recomendaciones de los especialistas DACUM
- ❑ Se debe utilizar el mapa de procesos de la organización, para seleccionar la ubicación del puesto de trabajo a analizar en la sesión DACUM. Específicamente la carta del proceso que incluya el puesto de trabajo analizado.



Táctica #3: Comprender la importancia de la sesión DACUM

Equipo DACUM

- ❑ Convocar un grupo impar de especialistas de distintas localidades para definir funciones, tareas, subtareas, del puesto de trabajo a analizar.
- ❑ Ideal que los expertos que sean preparadores de cursos, pero tener cuidado en no convocar demasiados expertos ya que las sesiones no llegan a ser exitosas
- ❑ Convocar personal calificado y que provean aportes valiosos a la reunión. Que conozcan sobre el puesto de trabajo
- ❑ Análisis por competencias iniciales de ser posible y someterlo a una comparación con un segundo grupo aleatorio
- ❑ Disponer de un validador que maneje el tema del programa o experiencia suficiente en la región.

Táctica núm. 4 - Sacar máximo provecho del informe del curso de instrucción

Cómo extraer interpretaciones de los datos del informe y cómo incorporar en él comentarios significativos y constructivos.

- Realizar una revisión sobre los formularios #13 y #14, buscando obtener de ellos unas respuestas más objetivas.
- Mantener vigilancia en la utilización o implementación de estos formularios de opinión cada vez que culmine la impartición de un CMDN.
- Garantizar que la UPC reciba información y la utilice en la mejora de los CMDN (Retroalimentación).
- El que procesa los cuestionarios hable a la finalización del curso 1/1 con los alumnos que contestaron fuera del estándar.
- El preparador del curso acompañe al instructor en el proceso continuo del llenado del E-Report.
- Al final del módulo observar los aspectos a mejorar y si el dato no es muy preciso el instructor a través el conocimiento indague más.

Táctica núm. 4 - Sacar máximo provecho del informe del curso de instrucción

- ❑ Se debe analizar y examinar el E-Report partiendo de las calificaciones individuales por participante luego también se anotan observaciones realizadas por al cuestionarios de fin de curso así mismo se debe tener en cuenta el rendimiento de clase para ver si el participante logro o no el objetivo. De allí determinamos la extracción de datos para un informe final.
- ❑ Con base e nlo antes expuesto se hace la replanificación de igual forma para que sea significativo se toma en cuenta la frecuencia de los comentarios tanto negativos y positivos de los participantes considerando estos resultados para la mejora. Como por ejemplo, si es muy teórico se debe diseñar más practico o cambiar los materiales de instrucción.

Táctica núm. 4 - Sacar máximo provecho del informe del curso de instrucción

- ❑ Que la información de los reportes sea conocida, interpretadas y validadas por varias personas.
- ❑ En consenso se elabore un documento final para que sirva como base para las mejoras o cambios a incorporar al proceso.
- ❑ Realizar retroalimentación con usuarios y organizaciones finales de los procesos, para enriquecer los programas.
- ❑ Clasificar y segmentar la información de acuerdo a las oportunidades de mejora.

Táctica núm. 4 - Sacar máximo provecho del informe del curso de instrucción

- ❑ Debe existir un pool grupo de análisis de los E-report que interprete los resultados con diferentes metodologías:
 - ➔ Cualitativas
 - ➔ Cuantitativas
 - ➔ Explicativas (resultados)

Táctica núm. 4 - Sacar máximo provecho del informe del curso de instrucción

- ❑ Al finalizar se debe analizar cuáles fueron los resultados para saber en qué se debe mejorar para poder hacer los comentarios constructivos que logren impactar el proceso de mejora continua en la planeación insumo para la planeación de cursos futuros.
- ❑ El proceso de retroalimentación que incluye también comentarios significativos debe ser un insumo para la unidad de desarrollo del curso.



ICAO

GLOBAL AVIATION TRAINING

TRAINAIR PLUS™

North American
Central American
and Caribbean
(NACC) Office
Mexico City

South American
(SAM) Office
Lima

ICAO
Headquarters
Montreal

Western and
Central African
(WACAF) Office
Dakar

European and
North Atlantic
(EUR/NAT) Office
Paris

Middle East
(MID) Office
Cairo

Eastern and
Southern African
(ESAF) Office
Nairobi

Asia and Pacific
(APAC) Office
Bangkok



Thank you