Avetta

Capacitación de trabajadores en la cadena de suministro:

GUÍA COMPLETA

Introducción

La capacitación de trabajadores es el pilar que toda organización necesita para que su gestión de riesgos sea efectiva. Mediante la capacitación, se garantiza que el personal esté equipado con las habilidades y los conocimientos necesarios para llevar a cabo su trabajo de forma segura y eficiente.

Muchas empresas tienden a capacitar solo al personal directo; sin embargo, la capacitación de trabajadores también debe incluir a los empleados temporales y a los que trabajan por contrato. Todo trabajador que esté presente en la propiedad o en un sitio de trabajo de la empresa tiene que contar con la capacitación debida, y la responsabilidad de que ese nivel de capacitación se cumpla recae sobre la empresa contratante.

No obstante, la capacitación del personal temporal supone algunos retos significativos. A diferencia del personal a tiempo completo, los trabajadores por contrato suelen estar sujetos a periodos de incorporación limitados. Aun así, se espera que lleven a cabo tareas complejas que exigen un detallado conocimiento de las políticas de la empresa, el uso de los equipos y la mitigación de los peligros. Sin una capacitación adecuada, estos trabajadores suponen un riesgo para ellos mismos, sus compañeros de trabajo, la organización y la cadena de suministro en su conjunto.

La capacitación de trabajadores de la cadena de suministro no es solo un requisito de cumplimiento; es también un componente fundamental de la gestión de riesgos y del éxito operativo. Una capacitación inadecuada puede tener consecuencias severas, como accidentes laborales, interrupciones operativas, responsabilidades legales, sanciones por falta de cumplimiento y daños a la reputación.

En este informe se abordan las complejidades que plantea la capacitación de trabajadores en la cadena de suministro, y se identifican los principales riesgos, desafíos y prácticas recomendadas para las organizaciones que desean mejorar su seguridad y cumplimiento. Al comprender estos elementos y adoptar métodos de capacitación estratégicos, las empresas podrán proteger al personal, impulsar la eficiencia, reducir las responsabilidades y fortalecer la resiliencia de toda la cadena de suministro.

Parte uno:

Comprensión de las complejidades de la capacitación de trabajadores en las cadenas de suministro

La capacitación de los empleados por contrato es fundamental

Si bien el rol de los empleados por contrato es temporal, con frecuencia se les asignan tareas con el mismo nivel de complejidad que las del personal permanente, lo cual exige el mismo nivel de conocimiento de las políticas, los equipos y los protocolos de seguridad de la empresa. Sin una capacitación adecuada, estos empleados pueden suponer un peligro significativo para ellos mismos, para las demás personas que se encuentran en el sitio de trabajo y para el conjunto de las operaciones. Estos riesgos incluyen accidentes, lesiones, interrupciones operativas, responsabilidades legales y retraso en los proyectos.

Las acciones o los comportamientos inseguros de los trabajadores por contrato amenazan la seguridad de todas las personas que se encuentran en el sitio, lo que puede dar lugar a lesiones graves o la muerte. Estos trágicos escenarios también tienen repercusiones que suelen reflejarse en juicios, multas por incumplimiento normativo, daños a la reputación, fallos en los equipos, retrasos en los proyectos e interrupciones operativas para la empresa contratante.

Terminología clave relacionada con la capacitación de trabajadores

Los términos que siguen son parte de la terminología esencial relacionada con la capacitación de trabajadores:

Capacitación para adquirir competencias

Es la capacitación diseñada para que el personal desarrolle habilidades y conocimientos específicos de un rol o una tarea particular, para garantizar que cuente con las competencias precisas y necesarias para llevar a cabo un trabajo eficaz.

Capacitación sobre cumplimiento

Es la capacitación centrada en asegurar que el personal comprenda y cumpla con las políticas de tipo legal, normativas y organizacionales relacionadas con la ética, la seguridad y el comportamiento en el lugar de trabajo.

Capacitación sobre seguridad

Corresponde a la enseñanza de prácticas, conocimientos y procedimientos destinados a mantener la seguridad y reducir el riesgo de accidentes en el lugar de trabajo.

Sistema de gestión del aprendizaje

Es una plataforma digital que se utiliza para crear, gestionar y realizar un seguimiento de los programas de capacitación del personal. Simplifica la administración de la capacitación y garantiza el fácil acceso a los recursos que esta ofrece.

Análisis de las necesidades de capacitación

Es el proceso que se utiliza para identificar los vacíos que presenta el personal en términos de habilidades y conocimientos. Permite determinar qué tipo de capacitación se necesita, y garantiza que sea específica, relevante y efectiva.

Matriz de capacitación

Es una herramienta que detalla la capacitación y frecuencia que requiere cada rol específico. Su objetivo es organizar el programa de capacitación.

Capacitación de incorporación o iniciación

Es la capacitación inicial que se proporciona a los nuevos empleados por contrato para que conozcan no solo las políticas y los protocolos de seguridad de la empresa, sino también las expectativas y sus obligaciones laborales.

Roles y responsabilidades en la capacitación de trabajadores

El éxito de un programa de capacitación, dirigido tanto a los empleados de una empresa como a los empleados temporales o a los vinculados por contrato, depende de varias partes interesadas de la organización. Los departamentos específicos y los cargos responsables de la capacitación pueden cambiar de una organización a otra, pero, por lo general, son cinco las funciones involucradas.

Directivos

Al igual que en el caso de las iniciativas relacionadas con la gestión de riesgos o la seguridad, un programa efectivo de capacitación de los trabajadores debe contar desde un principio con el apoyo de los directivos. La seguridad de los trabajadores y los empleados por contrato debe formar parte de la cultura organizacional y las expectativas de la empresa; de otra forma, puede suceder que no se prioricen los programas de capacitación.

Contratación y adquisiciones

- **Rol:** gestionar los procesos de contratación, verificación e incorporación de los proveedores y contratistas
- **Responsabilidad:** encontrar empresas y trabajadores calificados, verificar sus credenciales y calificaciones de capacitación, y realizar la incorporación de los empleados por contrato
- **Responsable:** por lo general, el departamento de Recursos Humanos (RR. HH.) o Adquisiciones

Impulsores y administradores de la capacitación

- **Rol:** diseñar, implementar, supervisar y evaluar todos los programas de capacitación de los trabajadores
- **Responsabilidad:** desarrollar los materiales de capacitación, coordinar las sesiones de capacitación, alinear la capacitación con los estándares de la empresa y las normativas de la industria, y asegurar que todos los trabajadores cumplan con los niveles de competencia requeridos
- **Responsable:** este rol puede ser ejecutado por varios departamentos diferentes, como una colaboración que incluya a RR. HH., los gerentes de Capacitación, los encargados de Salud y seguridad, los profesionales de Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente (QHSE, por sus siglas en inglés) y los responsables de cumplimiento.

Supervisores

- **Rol:** revisar el desempeño de los trabajadores y asegurar que se lleve a cabo la capacitación
- **Responsabilidad:** supervisar las actividades diarias de los trabajadores, hacer cumplir las normas y los procedimientos de seguridad, evaluar la efectividad de la capacitación y proporcionar capacitación adicional cuando sea necesario
- **Responsable:** la persona que supervisa a los trabajadores por contrato de la empresa contratante; puede ser quien ocupa el cargo de gerente de proyecto, gerente del sitio o supervisor del contratista

Trabajadores

Por último, los trabajadores son responsables de participar activamente en los programas de capacitación, respetar los protocolos de seguridad y aplicar los conocimientos aprendidos en sus tareas diarias.

Desafíos frecuentes de la capacitación de trabajadores

El diseño, la gestión, la ejecución y la supervisión de la capacitación de los trabajadores por contrato es una tarea considerable que, por supuesto, involucra una serie de riesgos y desafíos.

Desafíos en materia de cumplimiento

La capacitación de trabajadores debe cumplir con muchas regulaciones y normas de la industria, por lo que garantizar que el programa cumpla con esos requisitos puede ser una tarea larga y compleja. La falta de cumplimiento de esos requisitos puede dar lugar a sanciones legales, multas y a una mayor responsabilidad por parte de la empresa contratante.

Estilos de aprendizaje y principios del aprendizaje de adultos

Las investigaciones demuestran que los adultos no aprenden de la misma forma que los niños[2]. Esto significa que una capacitación efectiva para adultos debe considerar los principios del aprendizaje de este grupo de personas. Algunos ejemplos incluyen el hecho de que los adultos prefieren aprender en la práctica, necesitan comprender la importancia de la capacitación que realizan y prefieren gestionar el avance del aprendizaje por su cuenta. Además, cada persona aprende de una forma diferente, ya sea visualmente (mediante lectura y diagramas), de forma auditiva (mediante instrucciones orales) o por medio de una capacitación práctica. Por lo tanto, para que un programa de capacitación sea efectivo para todos los trabajadores, deberá impartirse de forma variada e incorporar los principios del aprendizaje de adultos.

Calidad y coherencia

Las diferencias en la calidad o la frecuencia de la capacitación de los distintos departamentos, tipos de trabajadores (empleados frente a contratistas), sitios de trabajo, idiomas o turnos, puede generar niveles de competencia desiguales entre los trabajadores. Si la calidad y frecuencia de la capacitación no son coherentes, aumentará el riesgo de accidentes, errores o ineficiencias operativas.

Restricciones de tiempo y recursos

Lograr un equilibrio entre la asignación de tiempo, presupuesto y recursos humanos para los programas de capacitación puede ser un desafío para cualquier organización. Además, la empresa debe estar dispuesta a que los trabajadores abandonen temporalmente sus tareas para recibir capacitación, con el conocimiento de que la inversión en seguridad lo vale. Si no se asignan los recursos suficientes para la capacitación o esta no se prioriza, el rendimiento, la seguridad y el cumplimiento de los trabajadores pueden disminuir significativamente.

Retención y compromiso

Para que la capacitación tenga resultados, el personal que recibe la capacitación debe involucrarse con el contenido y abordarlo con la suficiente profundidad para que el aprendizaje a largo plazo rinda sus frutos. Esto plantea un desafío para los encargados de la capacitación, quienes deben crear programas relevantes y atractivos que promuevan la retención de lo aprendido. El ritmo y la frecuencia de la capacitación son aspectos fundamentales adicionales para que la capacitación sea efectiva. Por ejemplo, una única sesión de capacitación puede resultar insuficiente para enseñar una habilidad o un protocolo particular, sobre todo si el trabajador rara vez enfrenta el peligro en cuestión. Por el contrario, a los trabajadores también se les debe recordar los procedimientos adecuados que deben seguir con las tareas repetitivas a fin de garantizar que su dominio de la tarea no dé lugar a simplificaciones peligrosas.

Evaluación y mejora continuas

Los programas de capacitación nunca concluyen. Los sitios, las reglamentaciones, las normas de cumplimiento del cliente y las mejores prácticas de la industria pueden cambiar con frecuencia. Esto implica que los materiales utilizados en la capacitación se deberán actualizar con frecuencia y mantenerse al día para proporcionar la información correcta. La capacitación también se debe evaluar de forma continua para que sea lo más efectiva posible, lo que exige valoración y perfeccionamiento regular.

La capacitación de los trabajadores por contrato es clave, pero no es sencilla

La capacitación de los empleados por contrato es fundamental para la seguridad general del lugar de trabajo y la eficiencia operativa. Los riesgos de una capacitación inadecuada son considerables y abarcan desde responsabilidades legales hasta accidentes laborales graves y la interrupción de las operaciones. La creación de un programa de capacitación efectivo para los trabajadores por contrato involucra a varias partes que deben superar una serie de riesgos y desafíos.

Parte dos:

Riesgos de la capacitación de trabajadores en la cadena de suministro

Crear y mantener un programa de capacitación satisfactorio para los trabajadores por contrato exige una comprensión de los riesgos clave, los impactos potenciales que estos puedan tener y las estrategias necesarias para mitigarlos.

Riesgo n.º 1: Capacitación incompleta o irregular

El objetivo de un programa de capacitación de trabajadores por contrato es garantizar que todos los trabajadores reciban capacitación sistemática y adecuada para que, al realizar sus tareas, respeten los protocolos de seguridad y neutralicen los peligros. Por lo tanto, una capacitación no está completa si los trabajadores no reciben toda la información o las habilidades que requieren para cumplir con sus roles. Este riesgo se puede manifestar de muchas maneras diferentes, entre las que se incluyen:

- Vacíos en el programa de capacitación, como cobertura insuficiente de temas fundamentales
- Contenido o métodos de capacitación incoherentes entre los distintos departamentos, sitios o regiones, lo que genera niveles desiguales de las habilidades de los trabajadores
- Capacitación no adaptada a los roles, las tareas o los sitios específicos
- Trabajadores que no completan todas las capacitaciones asignadas

Independientemente del motivo, una capacitación insuficiente o irregular cea un entorno laboral peligroso, en el que los trabajadores son más propensos a cometer errores o a llevar a cabo prácticas laborales inseguras debido a la falta de conocimientos o habilidades. Basta que la capacitación de un solo trabajador sea insuficiente para que se genere un riesgo para todos los demás en el sitio de trabajo.

Estrategias de mitigación:

- Realizar evaluaciones exhaustivas de las necesidades: evaluar periódicamente las necesidades de capacitación de los diversos roles y actualizar el programa de capacitación para abarcar todas las áreas esenciales.
- Desarrollar módulos de capacitación completos: asegurarse de que el material de capacitación esté completo y abarque todos los aspectos necesarios del trabajo, incluidos los matices que pueda haber en la industria, el sitio, la locación o la tarea.
- Implementar evaluaciones de seguimiento: utilizar pruebas y evaluaciones para verificar que los empleados hayan comprendido el contenido de la capacitación, y comparar la efectividad entre las regiones y localidades.

Riesgo n.º 2: Contenido de la capacitación obsoleto

El contenido de la capacitación queda obsoleto cuando los materiales que se utilizan para ella han perdido relevancia debido a cambios producidos en el sitio, las reglamentaciones, la tecnología o las prácticas de la industria. Este riesgo se suele manifestar cuando faltan recursos suficientes y puede causar que los empleados trabajen con información obsoleta o errónea.

Además de estar al tanto de los cambios en las reglamentaciones, las prácticas o los peligros, también es importante evaluar los programas de capacitación de forma periódica y mejorarlos con el transcurso del tiempo. Los mejores programas de capacitación se perfeccionan con el tiempo, midiendo la eficacia y el éxito de sus diversos métodos y contenidos.

Las consecuencias del contenido de capacitación obsoleto pueden incluir el incumplimiento normativo, mayor responsabilidad, una menor efectividad de la capacitación y trabajadores mal capacitados.

Estrategias de mitigación:

- **Revisar y actualizar periódicamente el material de la capacitación:** programar revisiones periódicas para garantizar que el contenido de la capacitación sea actual y relevante.
- **Mantenerse informado de los cambios que se producen en la industria:** observar los desarrollos que se producen en la industria y los cambios reglamentarios con el fin de actualizar los programas de capacitación según corresponda.
- **Atraer a expertos en la materia:** colaborar con expertos para garantizar que el contenido de la capacitación refleje los estándares y las prácticas recomendadas más actuales.
- **Revisar continuamente y repetir:** utilizar los comentarios y las evaluaciones de los trabajadores para determinar qué está funcionando y qué no, para mejorar continuamente el programa de capacitación en general.

Riesgo n.º 3: Falta de compromiso y participación

La falta de compromiso se produce cuando el personal no se involucra activamente en el proceso de capacitación o no participa de forma plena en la formación requerida. Esto se puede producir por una serie de factores diferentes que incluyen, entre otros:

- Contenido aburrido o que se considera irrelevante
- Métodos de enseñanza anticuados o inefectivos que no consideran la existencia de diversos estilos de aprendizaje o los principios de aprendizaje de los adultos
- Barreras lingüísticas o culturales
- Falta de interés o motivación de los trabajadores, que se traduce en un nivel bajo de compromiso o participación

Es más probable que los trabajadores temporales o por contrato muestren falta de compromiso o interés en la capacitación requerida, ya que esta no se vincula directamente a su empleador de tiempo completo.

Estrategias de mitigación:

- **Usar métodos de capacitación interactivos:** incorporar simulaciones, juegos de rol y actividades prácticas para que la capacitación sea más interesante. Por lo general, los adultos aprenden mejor con un aprendizaje práctico y si comprenden exactamente la relación que existe entre la capacitación y el trabajo que realizan.
- **Solicitar comentarios:** recopilar comentarios de los trabajadores sobre el contenido de la capacitación y los métodos de enseñanza con el fin de identificar las áreas que se pueden mejorar.
- **Incentivar la participación:** ofrecer incentivos o reconocimiento por la participación activa y por completar los programas de capacitación.
- **Trabajar con contratistas y proveedores:** colaborar con los contratistas y proveedores para que comprendan los requisitos de capacitación de sus trabajadores. Si la empresa sabe que la capacitación es indispensable para trabajar con usted, podrá motivar a sus trabajadores a cumplirla.
- **Eliminar las barreras lingüísticas:** proporcionar el contenido de la capacitación en el idioma nativo de los trabajadores cuando sea posible y tener en cuenta las diferencias culturales cuando se realicen capacitaciones en diferentes regiones.

Riesgo n.º 4: Evaluación y seguimiento inadecuados

El simple hecho de contar con un programa de capacitación no basta si este no genera los resultados deseados. Sin la evaluación adecuada, no será fácil determinar si la capacitación ha logrado sus objetivos y será imposible introducir mejoras al programa sobre la base de datos.

Una evaluación inadecuada puede ser el resultado de la falta de recursos o de brechas tecnológicas, como contar con un sistema de gestión del aprendizaje obsoleto (o inexistente). Asimismo, un programa puede contar con algunos métodos de evaluación, pero carecer del enfoque integral que mida la retención y el impacto a largo plazo.

Estrategias de mitigación:

- **Implementar herramientas de evaluación:** usar evaluaciones, encuestas y métricas de rendimiento para valorar la efectividad de la capacitación, tanto al momento de completarla como con el paso del tiempo, para garantizar la retención de lo aprendido.
- **Realizar seguimientos habituales:** programar sesiones de seguimiento para revisar los resultados de la capacitación y abordar problemas o vacíos.
- **Analizar los datos de capacitación:** utilizar los datos y análisis para medir el impacto de la capacitación en el trabajo e identificar las áreas que requieren mejora.

Riesgo n.º 5: Preocupaciones por el cumplimiento normativo

Los riesgos relacionados con el cumplimiento normativo surgen cuando los programas de capacitación no concuerdan con los requisitos legales y los de la industria. La mayoría de los países tiene un organismo regulador que controla la salud y la seguridad ocupacional (como la OSHA[3] en Estados Unidos o la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo [EU-OSHA[4]]) y existen estrictas normas respecto a cómo las empresas deben garantizar la seguridad de todos los trabajadores en el lugar de trabajo, tanto de los empleados como de los contratistas.

Muchas industrias, además, requieren certificaciones o programas de capacitación específicos, como aquellos que rige la Organización Internacional de Normalización (ISO)[5]. El incumplimiento de los requisitos gubernamentales o de la industria puede dar lugar a sanciones legales, mayor responsabilidad, interrupciones operativas y daños a la reputación.

Estrategias de mitigación:

- Estar siempre actualizado en materia de reglamentaciones: mantenerse al día de las leyes y reglamentaciones relevantes relacionadas con los requisitos de capacitación.
- Garantizar el cumplimiento: diseñar programas de capacitación que cumplan con todas las normas legales y reglamentarias.
- Documentar las iniciativas relacionadas con el cumplimiento: mantener registros detallados de las actividades de capacitación y las iniciativas relacionadas con el cumplimiento con fines de auditoría.

Riesgo n.º 6: La autocomplacencia de los trabajadores

El último riesgo que analizaremos es la autocomplacencia de los trabajadores, que se manifiesta cuando estos se sienten demasiado confiados o cómodos con las tareas repetitivas. Esta sensación puede llevar a ignorar los protocolos de seguridad, adoptar métodos simplificados arriesgados o estar menos alerta a los peligros.

Aunque se haya capacitado al trabajador en los protocolos de seguridad y los procedimientos adecuados, es fácil caer en una rutina cómoda que se aleje de la capacitación a medida que pasa el tiempo y el grado de confianza aumenta. Esta mentalidad puede ser extremadamente peligrosa en el lugar de trabajo y puede provocar accidentes y lesiones.

Estrategias de mitigación:

- **Proporcionar capacitaciones de actualización:** programar periódicamente capacitaciones de actualización de las habilidades y la seguridad con el fin de recordarle al personal los protocolos de seguridad y los procedimientos de trabajo adecuados.
- **Enfatizar la responsabilidad:** generar una cultura en la que la seguridad sea una responsabilidad compartida y los trabajadores se responsabilicen entre sí.
- **Fomentar la notificación de los cuasiaccidentes:** promover la conciencia activa de los riesgos y proporcionar capacitación adicional para abordar esos peligros, y fomentar que todos los trabajadores notifiquen los cuasiaccidentes o los peligros potenciales sin temor a represalias.

Conocer los riesgos para maximizar la efectividad de la capacitación

La capacitación de los trabajadores constituye un aspecto clave de la gestión de riesgos, pero plantea sus propios riesgos y desafíos. Al comprender estos riesgos específicos e implementar estrategias de mitigación efectivas, las organizaciones pueden mejorar la efectividad de sus programas de capacitación, asegurar el cumplimiento y fomentar que el personal trabaje de manera más segura y competente. Priorice los métodos de capacitación integrales, actuales y atractivos, que aborden estos riesgos y permitan lograr los objetivos de la capacitación.

Parte tres:

Seis prácticas recomendadas para gestionar los riesgos de la capacitación de trabajadores

Los programas de capacitación más efectivos incorporan las prácticas recomendadas de la industria, que van desde la participación de los directivos y los métodos de capacitación flexibles a las evaluaciones y repeticiones periódicas.

1. Marcar la pauta desde arriba

El éxito de todo programa de capacitación de trabajadores comienza en el ámbito directivo. Un programa de capacitación efectivo requiere una gran cantidad de recursos y una mentalidad que priorice la seguridad en la organización. Si no se cuenta con el compromiso de los directivos, cualquier iniciativa de capacitación carecerá del apoyo y los recursos necesarios para el éxito. La implicación de los directivos garantizará que el programa de capacitación se valore, priorice y financie adecuadamente en toda la organización.

El rol de los directivos va más allá de la aprobación del presupuesto para la capacitación. Una empresa debe fomentar la cultura de la seguridad, responsabilidad y conciencia ante el peligro. Los trabajadores deben sentirse habilitados para notificar peligros, problemas de seguridad y cuasiaccidentes, sin temor a represalias. Los directivos deben servir de ejemplo de esta conducta, reforzando el mensaje de que la seguridad es un valor fundamental y que el planteamiento de problemas es bienvenido y no penalizado.

Para lograr esto, los protocolos de seguridad deben ser intransigibles y todos los trabajadores deben usar sistemáticamente el equipamiento de protección personal (PPE) cuando sea necesario. Al establecer esta cultura desde arriba, toda la organización tendrá la misma comprensión de la importancia de la capacitación de los trabajadores como una herramienta fundamental para la gestión de riesgos.

Esta expectativa se deberá comunicar por adelantado cuando se trabaje con empleados por contrato y la sociedad se deberá supeditar a que los trabajadores completen la capacitación solicitada y respeten todos los protocolos de seguridad.

2. Desarrollar un plan de capacitación completo y a medida

Un programa de capacitación completo comienza con un plan de capacitación bien estructurado. En él se deben detallar los requisitos de capacitación específicos de cada rol, de modo que aseguren que tanto los empleados fijos como los contratados estén preparados para enfrentar sus responsabilidades laborales de forma segura. Una capacitación completa supone abordar las competencias esenciales, los protocolos de seguridad y los aspectos relacionados con el cumplimiento.

Los planes de capacitación también deben abordar los problemas específicos del sitio, incluidas las reglamentaciones locales y los peligros de seguridad puntuales relacionados con las industrias o los lugares específicos. Por ejemplo, los trabajadores por contrato de una planta química podrán requerir una capacitación específica sobre materiales peligrosos, mientras que los trabajadores de la industria de manufactura general requerirán una diferente.

Es importante destacar que la capacitación no debe ser una actividad que se realice una única vez. El plan debe incorporar cursos de actualización para reforzar las habilidades y los conocimientos esenciales a lo largo del tiempo. Es más probable que los trabajadores retengan la información de seguridad fundamental si se les recuerda[6] varias veces al respecto, en especial si no se enfrentan con frecuencia a determinados peligros.

Para mitigar los riesgos aún más, se deben realizar evaluaciones después de cada sesión de capacitación para confirmar que el personal haya comprendido el material. Establecer un programa estructurado y claro para los cursos de actualización y las evaluaciones garantizará que la capacitación siga siendo una prioridad para todos los trabajadores.

3. Realizar auditorías y actualizar los materiales de capacitación de forma periódica

Uno de los riesgos más significativos para la seguridad de los trabajadores es usar material de capacitación obsoleto. Si el contenido de la capacitación no sigue el ritmo de cambio de las reglamentaciones, las condiciones del sitio o las prácticas de la industria, es posible que los trabajadores no estén preparados para los peligros que enfrentan. Este punto es especialmente importante para las industrias expuestas a un rápido cambio de las reglamentaciones y prácticas recomendadas, como es el caso de la construcción, la atención médica y la energía.

Es fundamental programar revisiones periódicas de los contenidos de la capacitación con el fin de garantizar su pertinencia y precisión. Cualquier cambio de las reglamentaciones, normas de la industria o condiciones del sitio debe generar la actualización del material de capacitación. Por ejemplo, si se introduce una nueva tecnología en un sitio de trabajo, se deberá capacitar al personal en su uso seguro.

La capacitación también se debe revisar y actualizar regularmente en función del desempeño de los trabajadores en materia de seguridad. Una capacitación que no logra los resultados esperados se debe adaptar para que sea más efectiva. Para ello, son útiles las observaciones y los comentarios directos de los mismos trabajadores.

4. Implementar métodos de capacitación interactivos

El compromiso de los trabajadores es un pilar de una capacitación efectiva. Los métodos de capacitación interactiva ayudan a los trabajadores a mantenerse enfocados e interesados en el contenido que están aprendiendo. Las simulaciones, los juegos de roles y las actividades prácticas resultan mucho más interesantes que las clases y la lectura de materiales, sobre todo en el caso de los adultos.

Los principios del aprendizaje de adultos demuestran que las personas que conforman este grupo etario aprenden mejor practicando, y que la capacitación debe tener relevancia directa con su trabajo. Por ejemplo, presentar a los trabajadores situaciones reales que pueden enfrentar en su trabajo y permitirles practicar en un entorno controlado mejorará su retención del conocimiento.

La flexibilidad de los métodos de capacitación también es un factor esencial. Cada persona tiene una forma diferente de aprender; algunas son visuales, otras aprenden mejor escuchando y hay quienes prefieren las experiencias prácticas. Por esto, las empresas deben ofrecer diversos formatos de capacitación que aborden los diferentes estilos de aprendizaje. Por ejemplo, las demostraciones en video pueden funcionar para las personas que aprenden de forma visual, mientras que los ejercicios prácticos resultarán interesantes para quienes aprenden de forma kinestésica.

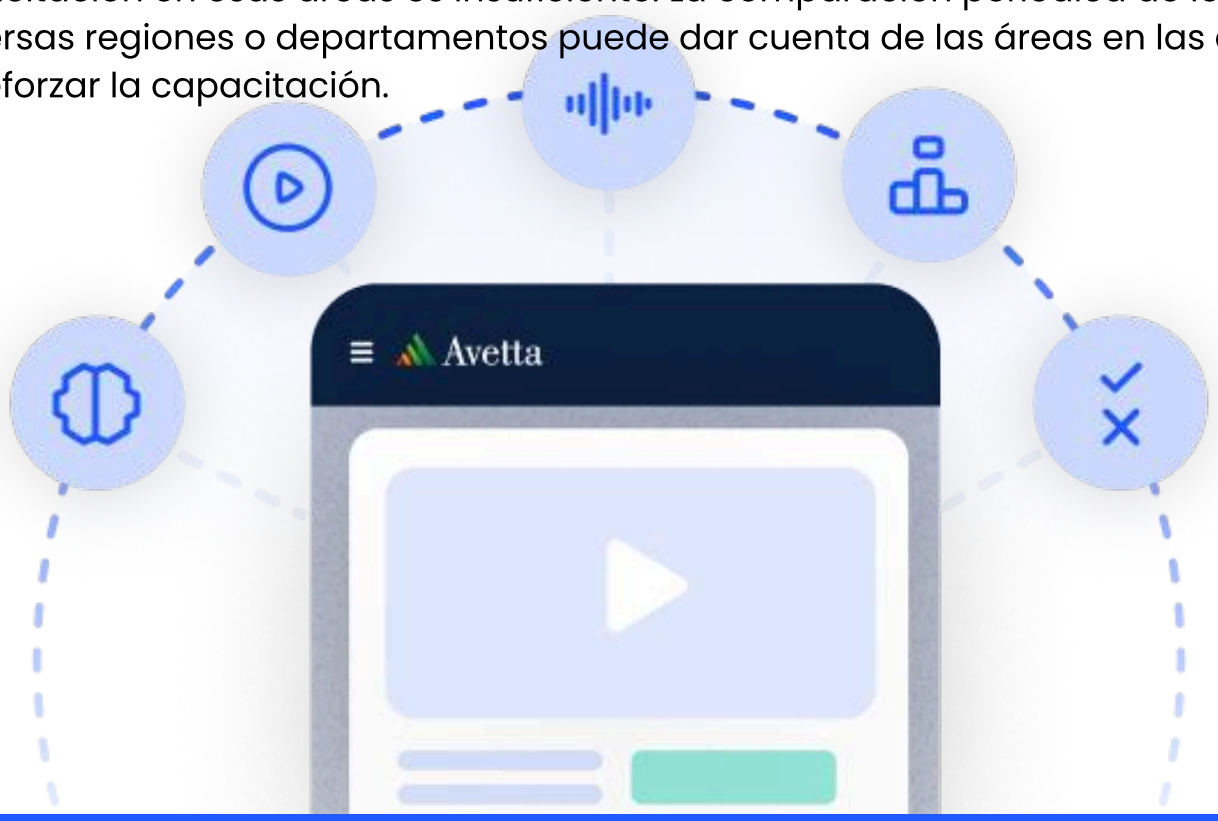
Las barreras lingüísticas también pueden mermar la efectividad de la capacitación, sobre todo en el caso de los empleados por contrato que hablan idiomas diferentes. Ofrecer capacitación en varios idiomas y considerar las diferencias culturales garantizará que todos los trabajadores se involucren completamente en el proceso de capacitación.

5. Evaluar y controlar la efectividad de la capacitación

Incluso los programas de capacitación mejor diseñados pueden fracasar si su efectividad no se evalúa de forma regular. Por eso, es esencial realizar evaluaciones, recopilar comentarios de los trabajadores y medir el desempeño, a modo de seguimiento para verificar si se alcanzan los objetivos de la capacitación.

Los mecanismos de respuesta rápida, como cuestionarios o pruebas de habilidades prácticas inmediatamente después de las sesiones de capacitación, garantizan que los trabajadores comprendan el material, y proporcionan una oportunidad inmediata para reforzar los conocimientos en caso de que sea necesario. Las evaluaciones se deben mantener después de la capacitación mediante verificaciones periódicas para estar al tanto de la retención a largo plazo y la aplicación de las habilidades en el trabajo.

El seguimiento de los resultados de la capacitación también permite identificar vacíos en el programa. Un mal desempeño en seguridad o cumplimiento por parte de ciertos equipos o sitios específicos puede indicar que la capacitación en esas áreas es insuficiente. La comparación periódica de los resultados alcanzados en diversas regiones o departamentos puede dar cuenta de las áreas en las que es necesario realizar ajustes o reforzar la capacitación.



6. Aprovechar la tecnología para optimizar la capacitación

La tecnología cumple un papel fundamental en los programas de capacitación modernos. Los sistemas de gestión del aprendizaje (LMS, por sus siglas en inglés)[7] simplifican la enseñanza y el seguimiento, sobre todo en el caso de las grandes empresas cuyos trabajadores tienen orígenes diversos. Un sistema de gestión del aprendizaje permite centralizar el contenido de la capacitación y hacerlo más accesible para el personal, especialmente en el caso de los trabajadores por contrato que no suelen estar todos los días en el sitio.

Además, un LMS también permite a las empresas hacer un seguimiento del progreso del trabajador y gestionar los registros de la capacitación de manera más eficiente. Estos sistemas documentan de forma automática si un trabajador ha completado la capacitación requerida y garantizan el cumplimiento normativo al mantener un registro digital del historial de las capacitaciones.

Cuando todos los datos se centralizan, la evaluación de la efectividad de la capacitación, la comparación del desempeño entre los diversos sitios y la identificación de las tendencias son mucho más fáciles. Además, permiten a los administradores de la capacitación proporcionar rápidamente a los trabajadores los contenidos más actualizados, incluso de forma remota si es necesario.

Enfoque proactivo frente a los riesgos de la capacitación de los trabajadores

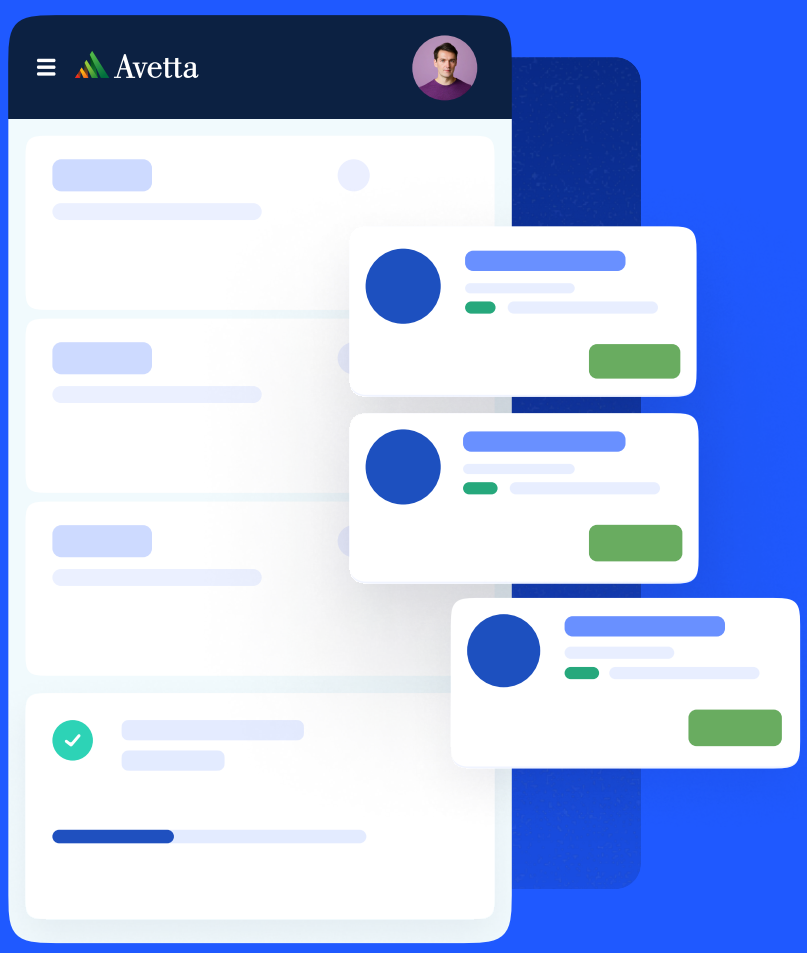
La gestión de los riesgos de la capacitación de los trabajadores va mucho más allá de cumplir con los requisitos normativos. Consiste en desarrollar un programa de capacitación dinámico y proactivo que prepare tanto a los empleados como a los trabajadores por contrato para enfrentar los riesgos del mundo real. Los programas de capacitación proactivos para los trabajadores permiten que las organizaciones reduzcan significativamente el riesgo mientras mejoran la seguridad y la eficiencia mediante la participación de los directivos, el desarrollo de planes de capacitación completos, la actualización periódica de los contenidos, la implementación de métodos atractivos y el uso de tecnología.

La capacitación es un esfuerzo permanente que exige atención y mejora continuas. Sin embargo, si se siguen estas prácticas recomendadas, las empresas pueden garantizar la preparación adecuada, el cumplimiento normativo y la seguridad de su personal, minimizando de esa forma los riesgos tanto para los trabajadores como para las operaciones.

Conclusión

La capacitación efectiva de los trabajadores por contrato no es solo un requisito de cumplimiento, sino un componente fundamental para la seguridad en el lugar de trabajo, la eficiencia operativa y la gestión de riesgos. Una capacitación inadecuada puede tener consecuencias graves, como accidentes laborales, responsabilidades legales, multas por incumplimiento normativo e interrupciones operativas. Para mitigar tales riesgos y garantizar que todos los trabajadores permanentes y con contrato estén bien preparados para cumplir con sus roles de forma segura y efectiva, las organizaciones deben reconocer la importancia de un programa de capacitación estructurado, coherente y atractivo.

Para lograr un programa de capacitación efectivo, las organizaciones deben implementar las prácticas recomendadas, como asegurar la participación de los directivos, adaptar la capacitación a los roles laborales específicos y a las condiciones del sitio, actualizar el contenido de forma continua y utilizar métodos interactivos y atractivos. Así mismo, es esencial realizar evaluaciones y controles periódicos de la efectividad de la capacitación para garantizar la mejora continua. Al abordar los desafíos de la capacitación de forma proactiva y priorizar una educación integral para todos los trabajadores, las empresas fomentan un entorno de trabajo más seguro, productivo y en cumplimiento con la normativa. Invertir en una capacitación de calidad para los trabajadores por contrato es invertir en el éxito y la resiliencia, a largo plazo, de la cadena de suministro y las operaciones globales de cualquier organización.



Avetta es una empresa de software como servicio (SaaS) que brinda soluciones de gestión de riesgos de proveedores, gracias a la combinación de tecnología, conocimientos y experiencia para generar impacto. Ya son más de 130 000 proveedores distribuidos en más de 120 países los que confían en la plataforma de Avetta.

Visite Avetta.com para obtener más información sobre nuestras soluciones para la precalificación de proveedores.

Avetta

©2025 Avetta, LLC

Apéndice:

Recursos adicionales para la capacitación de trabajadores por contrato

Recursos de la industria

Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA). Requisitos de capacitación: directrices de la OSHA sobre los requisitos de capacitación para diversas industrias

Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo: la EU-OSHA se encarga de proporcionar recursos y promover la salud y la seguridad laboral en Europa.

Centro Canadiense de Salud y Seguridad Ocupacional (Canadian Centre for Occupational Health and Safety, CCOHS): el CCOHS se encarga de la recopilación de recursos relacionados, entre otros, con las reglamentaciones de salud y seguridad y las estrategias para el fomento de la seguridad en el lugar de trabajo de Canadá.

Health and Safety Executive: el HSE es el organismo regulador nacional del Reino Unido en el ámbito de la salud y seguridad en el lugar de trabajo. Proporciona información y recursos que promueven la seguridad de los trabajadores.

Safe Work Australia: esta organización ofrece una gran cantidad de recursos sobre las reglamentaciones de Australia en temas de seguridad, peligros que afectan a la seguridad, lesiones laborales, etc.

ISO 45001: aprenda sobre las normas internacionales que especifican los requisitos que las organizaciones deben cumplir en relación con la salud y seguridad ocupacionales.

Consejo de Seguridad Nacional (National Safety Council, NSC). Recursos de capacitación: el NSD proporciona recursos y prácticas recomendadas para la capacitación de seguridad en el lugar de trabajo.

Sociedad Estadounidense de Profesionales de la Seguridad (American Society of Safety Professionals, ASSP): ofrece una serie de recursos educativos y programas de capacitación.

Sociedad para la Gestión de Recursos Humanos (Society for Human Resource Management, SHRM): proporciona información sobre prácticas de capacitación y desarrollo efectivas.

5 Best Practices to Accelerate Contractor Safety (Cinco Prácticas Recomendadas para Impulsar la Seguridad del Contratista [en inglés]): este artículo de EHS Today proporciona estrategias para garantizar la seguridad de los trabajadores por contrato, incluida la capacitación.

Apéndice:

Recursos adicionales para la capacitación de trabajadores por contrato

Otros recursos proporcionados por Avetta

Workplace Safety 101 (Conocimientos básicos de seguridad laboral [en inglés]): en esta guía se comparte terminología, reglamentaciones, normas de la industria y otras recomendaciones relacionadas con la seguridad, que deben incluirse en una capacitación sobre seguridad del trabajador.

OSHA at 50: este informe analiza la historia de la OSHA y sus iniciativas pasadas, presentes y futuras para mejorar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.

The Indispensability of Workplace Incident Investigations in Creating Safer Workplaces (El carácter indispensable de la investigación de incidentes en el lugar de trabajo para crear entornos más seguros [en inglés]): este informe analiza la seguridad, los incidentes y la investigación de incidentes en el lugar de trabajo, y ofrece recomendaciones sobre cómo capacitar al personal para crear entornos más seguros.

Four Strategies for Building a Strong Safety Culture (Cuatro estrategias para crear una cultura sólida de la seguridad [en inglés]): esta guía enseña estrategias clave para que las organizaciones y, sobre todo, los directivos creen y mantengan una cultura sólida de la seguridad.

Advancing Your Workplace Safety Program (Cómo potenciar su programa de seguridad laboral, [en inglés]): este seminario web a demanda, elaborado en colaboración con Canadian Occupational Safety, ofrece estrategias para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo y la capacitación de los trabajadores.

Where's Your Risk? (¿Dónde están sus riesgos? [en inglés]): este seminario web a demanda analiza la importancia de la capacitación de los empleados por contrato, los peligros de los trabajadores no capacitados y las estrategias para su capacitación efectiva.

Soluciones de capacitación de trabajadores de Avetta: este resumen del conjunto de soluciones de capacitación de trabajadores de Avetta incluye la configuración de la calificación, la gestión para el acceso al sitio y nuestro sistema de gestión del aprendizaje (LMS).

Estudios de caso de clientes de Avetta, relacionados con la capacitación de trabajadores:

Yancoal: el caso de una empresa minera australiana que utiliza Avetta para gestionar la capacitación de los trabajadores y hacer un seguimiento de sus calificaciones en sus operaciones más importantes.

Building Material Company: esta empresa estadounidense optimizó la capacitación y la gestión de 1500 trabajadores por contrato para garantizar que estuvieran debidamente capacitados y evaluados antes de llegar al sitio de trabajo.

Referencias

[1] **Fuente: Explosión de la refinería de BP America, Texas City (en inglés)**
https://www.csb.gov/bp-america-texas-city-refinery-explosion/

[2] **Fuente: 10 Simple Principles of Adult Learning (Diez principios fáciles sobre el aprendizaje de adultos [en inglés])**
https://www.wgu.edu/blog/adult-learning-theories-principles2004.html

[3] **Fuente: Administración de Seguridad y Salud Ocupacional**
https://www.osha.gov/

[4] **Fuente: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo**
https://osha.europa.eu/es

[5] **Fuente: ISO: Normas mundiales para bienes y servicios de confianza**
https://www.iso.org/es/home

[6] **Fuente: How to Overcome Safety Complacency in the Workplace (Cómo sustituir la autocomplacencia por la seguridad en el lugar de trabajo [en inglés]):**
https://www.ehstoday.com/training-and-engagement/article/21213341/how-to-overcome-safety-complacency-in-the-workplace

[7] **Fuente: Elevate Worker Management and Worksite Safety (Mejorar la gestión de los trabajadores y la seguridad en el lugar de trabajo [en inglés]):**
https://www.avetta.com/clients/solutions/health-and-safety/worker-management