

## TALLER DE ACREDITACION DE FACILITADORES DE LMD – OMA

### LEONARDO TRENTINI

Entre los días 9 y 13 de marzo de 2020 realicé en Madrid –España- el Taller de Acreditación de Facilitadores de LMD de la Organización Mundial de Aduanas. En el participamos 12 personas de las aduanas de España, Perú, Colombia, Brasil, Argentina y Uruguay; los cuales fuimos previamente seleccionados entre todos los postulantes de países hispano parlantes.

Para explicar de qué trató el taller debo comenzar indicando que el Programa de Liderazgo y Desarrollo de Capacidades Gerenciales de la OMA (LMD), tiene como objetivo modernizar la cultura de gestión en toda la organización. Que la organización logre su visión con mayor facilidad y eficacia y desarrolle su estrategia.

La convicción del Programa LMD es que el liderazgo y la gestión moderna comienzan con el conocimiento, el liderazgo y la gestión de uno mismo. También significa crear equipos más efectivos basados en la comprensión, la confianza y la apertura. Además, significa un personal más feliz y motivado que elige y está capacitado para contribuir, asumir la responsabilidad y utilizar su propio potencial.

Para ayudar a las organizaciones a lograr estos objetivos, es que se ha desarrollado el Programa LMD de la Organización Mundial de Aduanas.

#### **Herramientas**

En esta instancia, dentro de las herramientas fundamentales que se nos trasladaron a los participantes, podemos identificar los “Principios de la educación de los adultos, el papel del instructor y como facilitar e impartir eficazmente una actividad de capacitación”.

Dentro de este gran título se desarrolló el taller que se particularizó por el constante trabajo de propuestas y actividades de los participantes; además de tareas extras que debimos de elaborar en horario posterior al claustro (Anexaré materiales para que puedan ser aprovechado por aquellos interesados en profundizar).

Dentro de los “Principios del aprendizaje de los adultos y el papel del instructor” se definió el aprendizaje y características del mismo, entendiendo que es importante llevar a un grupo de adultos de una situación inicial a una situación final (el objetivo), a través de un proceso deliberado y consciente, con la implementación de un conjunto de recursos, técnicas e instrumentos adaptados.

#### **Provocar el cambio**

Podemos señalar que el principal objetivo del aprendizaje de los adultos es provocar el cambio.

Este debe ser práctico y basarse en las expectativas concretas de los participantes, ofreciéndoles al mismo tiempo posibilidades de cambio y mejora en su trabajo que son aplicables, y no sólo teóricas.

El proyecto lo que pretende es provocar los cambios en varios niveles: no solo de comportamientos, sino también creencias, valores, sensibilización y propósito.

### **Roles del instructor**

Con relación a los roles se estableció que el instructor siempre renueva sus ideas, métodos y herramientas. Se adapta a los diferentes perfiles y personalidades de los participantes. Es alguien especializado/a en su área. Reconocido/a por sus pares.

También alguien capaz de motivar a los participantes a aprender y progresar, que maneja grupos heterogéneos y adapta sus métodos; y mide constantemente si se cumplen los objetivos de la sesión. A menudo simplifica conceptos muy complejos.

Tiene una mente bien formada (es competente, sabe más de lo que quiere enseñar, sabe cómo preparar la sesión)

Tiene habilidad para presentarse ante un grupo, mantener el contacto visual con los participantes, moverse con naturalidad y mantener la atención.

Pero también capacidad para comprender las diferentes situaciones, reaccionar adecuadamente y, de ser necesario, modificar el plan inicial para alcanzar los objetivos.

Además cuenta con la habilidad para planificar una sesión de formación, establecer prioridades, organizar actividades de manera lógica y respetar los horarios.

### **Facilitación e impartición eficiente de una actividad de capacitación**

La capacitación es un proceso de enseñanza y aprendizaje estructurado en función de objetivos precisos que deben alcanzarse a corto y mediano plazo y cuya importancia debe determinarse. Es un enfoque en el que el instructor y los participantes trabajan de manera estructurada, planificada y organizada.

Algunas técnicas de capacitación muy conocidas son las presentaciones, ejercicios que se centran en repetir y desarrollar habilidades, debates para llegar a una comprensión más profunda, juegos de roles, compartir material informativo de fondo, practicar, demostrar.

La facilitación es tanto un método como un conjunto de técnicas destinadas a alcanzar los objetivos fijados mediante el autodescubrimiento. El facilitador dirige el trabajo en dirección a los objetivos de aprendizaje y los mensajes clave, centrándose en los individuos y el grupo en su conjunto. El facilitador es un catalizador que genera reacciones.

Algunas técnicas de facilitación muy conocidas son los debates plenarios, las preguntas, las visualizaciones, el tiempo de reflexión, el intercambio de experiencias, el trabajo en grupo, la auto investigación, los juegos de rol, el análisis de las observaciones y la lluvia de ideas. En conclusión, el papel del facilitador se centra en el desarrollo personal.

### **Hacer preguntas a los participantes**

Hacer preguntas estimula la actividad mental. Es una excelente manera de llevar a los participantes a reflexionar y expresarse.

Tipos de preguntas:

- 1) Preguntas cerradas, como "¿Está familiarizado con...?". Las posibles respuestas son: "Sí" o "No"
- 2) Preguntas abiertas, como "¿Cuáles son los diferentes tipos de...?". Hay numerosas respuestas posibles que el encuestado puede elaborar.
- 3) Preguntas subjetivas dirigidas a uno o varios participantes, por ejemplo: "¿Qué opina de la política de ayuda a la exportación del gobierno?".
- 4) Preguntas objetivas que resalten el tema, por ejemplo: "¿Cuál es la política de ayuda a la exportación del gobierno?".
- 5) Preguntas alternativas en las que se ofrece una opción a los encuestados, por ejemplo: "De estos objetivos de participación en una feria comercial, ¿cuál es el más realista: venta rápida, estudio de mercado, adquisición de nuevos clientes?".
- 6) Preguntas de forma positiva, por ejemplo: "¿Utiliza usted un despachante?"
- 7) Preguntas de forma negativa, por ejemplo: "¿No utiliza un despachante?"

#### **Facilitación conjunta**

- Impartir un curso de capacitación en compañía de otros instructores o facilitadores puede resultar una elección muy acertada para cambiar el ritmo de las sesiones y estimular a los participantes, aun que requiere un esfuerzo de preparación adicional de su parte y de su co-instructor/a.
- Tendrán que dividir sus papeles antes de que empiece la sesión y discutir la enseñanza y el material que cada uno de ustedes va a utilizar.
- Para facilitar el desarrollo de la sesión, pueden asignar el papel principal a un instructor (el que actúa, sugiere, presenta, facilita y dirige), y el papel de asistente al otro instructor (el que comenta, destaca y completa).

Adjunto presentaciones sobre este tema y otra que realicé para cumplir con la tarea solicitada por los inductores del taller.