

FACILITACIÓN: EL NUEVO PAPEL PARA LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS: NICHOS DE OPORTUNIDAD PARA UN PROFESIONAL DE LAS RELACIONES INDUSTRIALES

(Facilitation in business management: the area of opportunity for professional human resources)

Aurora Eunice López Aguilar*

Francisco Espinosa Mejía**

María Georgina Arroyo Grant***

Fecha de recepción: 12-04-2016

Fecha de aceptación: 19-08-2016

RESUMEN

Actualmente las organizaciones buscan cumplir una serie de requisitos y normas mundiales para mantener su competitividad, debido a esto la facilitación ha surgido como un área de desempeño que ayuda al desarrollo humano y promueve la transformación social, esta permite crear grupos de trabajo mucho más efectivos logrando así un mayor compromiso con la empresa. Surge una transición para el papel de la gerencia general y sobre todo para la gerencia de recursos humanos donde los Relacionistas Industriales (RI) se desempeñan. En este contexto se hace indispensable que el facilitador cuente con competencias que hagan sus participaciones oportunas y con resultados efectivos. Se requiere también que estas sean de carácter medible y comparable. Para ello existen organizaciones a nivel mundial que certifican a los facilitadores que cumplen con estos lineamientos, de esta forma se estandarizan las habilidades y competencias de un facilitador. El perfil del Relacionista Industrial cumple con ciertas competencias que lo ayudan al manejo de personal, pero ¿por qué sería uno de los profesionistas adecuados para desempeñar el rol de facilitador? El presente trabajo muestra el papel de un facilitador en la organización, cuál debe ser su perfil, cuáles son sus contribuciones, cómo ayudan las competencias con las que cuenta al crecimiento de la empresa y de sus colaboradores y de cómo el RI está capacitado para desempeñar el rol de facilitador en una organización. El objetivo de este trabajo es dar a conocer el área de oportunidad que tiene el RI como facilitador en una organización.

Palabras clave: Facilitador y Relacionista Industrial (RI).

ABSTRACT

Currently organizations seek to meet a number of requirements and global standards to remain competitive because of this facilitation has emerged as an area of performance that helps the human development and promotes social transformation, this allows you to create groups of more effective work making and a greater commitment to the company. Arises a transition to the role of general management and especially for human resource management where Industrial Liaisons (RI) are performed. In this context it is essential that the facilitator count with appropriate skills to make their holdings and effective results. It also requires that these are measurable and comparable character. For this there are organizations worldwide that certify facilitators to meet these guidelines, thus the skills and competencies of a facilitator are standardized. Industrial Relacionista profile meets certain skills that help you to personnel management, but why would one of the suitable professionals to play the role of facilitator? This paper shows the role of a facilitator in the organization, what should be their profile, what are their contributions, how to help the competence with which account the growth of the company and its employees and how the RI is qualified to perform the role of facilitator in an organization. The aim of this paper is to present the area of opportunity for the RI as a facilitator in an organization.

Keywords: flexible manager; industrial religionist

*Estudiante de Licenciatura en Relaciones Industriales

**Académico de T.C. de la Fac. de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Veracruzana; Correo electrónico: fraespinosa@uv.mx

*** Académico de T.C. de la Fac. de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Veracruzana; Correo electrónico: garroyo@uv.mx

I. INTRODUCCIÓN

Las personas son los únicos elementos capaces de dirigirse y desarrollarse por sí mismas. Por eso tienen una enorme aptitud para el crecimiento. De ahí la necesidad de subsistemas enfocados al desarrollo de los recursos humanos. Uno de estos subsistemas es la capacitación al personal que como nos dice Hoyler (1970) "...es una inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar el equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos. En otras palabras en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa..."

Otros especialistas consideran que la capacitación es un medio para desarrollar la fuerza de trabajo de las organizaciones (Yoder, 1956), y otros autores se refieren a un área genérica, llamada desarrollo, que dividen en educación y capacitación.

Sin duda alguna la educación también forma parte de una buena capacitación y dentro del área de Recursos Humanos (RH) es indispensable que se cuente con estas herramientas. La educación profesional nos ayuda a fomentar el crecimiento de los trabajadores.

La educación se refiere a todo lo que recibe el ser humano del ambiente social durante su existencia cuyo sentido se adapta a las normas y valores sociales vigentes y aceptados. Así el ser humano recibe ciertas influencias, las asimila y enriquece o modifica su conducta dentro de sus propios criterios.

Educación profesional: es la educación, institucionalizada o no, que busca preparar al ser humano para la vida profesional. (Chiavenato, 2011:322)

Es importante señalar que en las empresas se maneja de acuerdo a un concepto de educación moderna, que visualiza al hombre como un organismo biopsicosocial, dentro de un medio en el que actúa inteligentemente. De este modo, aprender será entendido como la capacidad de resolver problemas.

En el área de capacitación es necesario desarrollar habilidades para aprender y reaprender, debido a que es una educación centrada en personas adultas. La función del instructor es provocar la necesidad de aprender, comunicar, investigar, escuchar, dirigir, y trabajar en grupos de personas que se encuentran en un proceso de enseñanza-aprendizaje. Puesto que la instrucción va dirigida a personas adultas, con experiencia y formación profesional es recomendable que se tome un modelo de

facilitador del aprendizaje y se abandone el modelo de maestro tradicional.

Un facilitador es aquel profesional de la capacitación que se desempeña como catalizador o guía para descubrir nuevos conocimientos y habilidades en el trabajo. Su función principal es generar procesos autogestivos, creativos y productivos en los capacitandos, (Grados, 2009).

En un contexto mundial, la facilitación ha surgido como un área de desempeño que ayuda al desarrollo humano y promueve la transformación social. Esta permite crear grupos de trabajo mucho más efectivos logrando así un mayor compromiso con la empresa. En este contexto se hace indispensable que el facilitador cuente con competencias que hagan sus participaciones oportunas y con resultados efectivos.

Actualmente las organizaciones saben que su ventaja principal se encuentra en el capital humano. Bajo estos conceptos, la facilitación surge como herramienta indispensable para el desarrollo de grupos de trabajo enfocados hacia un mismo objetivo, sin dejar de lado el desarrollo de las aptitudes y habilidades de cada individuo.

II. . DESARROLLO

II.1 Facilitación

Iniciemos este estudio con algunas definiciones:

Facilitar: Hacer fácil o posible la ejecución de algo o la consecución de un fin.

Facilitador: Persona que se desempeña como instructor u orientador en una actividad RAE.

"Facilitación grupal es un proceso en el cual una persona, quien es aceptada por todos los miembros del grupo, sustancialmente neutral y quien no tiene la autoridad para tomar decisiones, interviene en el grupo para ayudar a mejorar la forma de identificar, resolver problemas y tomar decisiones, en función de incrementar su efectividad grupal" (Schwarz, 2002).

La IAF, siglas en inglés (International Association of Facilitators), es una asociación dedicada al crecimiento de facilitadores y al uso de la metodología del proceso de los grupos a lo largo del mundo. La Asociación Internacional de Facilitadores ha reunido las normas de certificación de un facilitador. En 1990, un equipo internacional de miembros de la IAF identificó las competencias básicas necesarias para facilitar la interacción del grupo. Los esfuerzos de este equipo han dado como resultado el modelo de competencias IAF y su proceso de evaluación.

La IAF establece, en su modelo de competencias estándares mundiales para determinar quién es un facilitador; es el que se encarga de evaluar y certificar a aquellos que cuenten con las seis

competencias primordiales para la facilitación profesional: mantener el crecimiento profesional, crear alianzas colaborativas, crear un clima de participación, uso de métodos y técnicas sensoriales, orquestar el desarrollo del grupo, y asegurar una vida de integridad.

11.2 Importancia de la facilitación para las empresas

Los facilitadores son personas claves dentro de la ejecución de un proyecto. Se obtienen mejores resultados con facilitadores provenientes de mantenimiento u operaciones dedicados a tiempo completo o medio tiempo. El buen facilitador posee un amplio sentido de propiedad sobre los bienes. Debería tener un nivel razonable de conocimiento sobre los procesos mas no necesariamente ser un experto. En función de garantizar el compromiso a largo plazo en el proyecto se recomienda el uso de facilitadores de la empresa empleados a tiempo completo, (Durán, 2003).

Como se ha venido mencionando el facilitador ha tomado gran importancia en el manejo y crecimiento de grupos ya sea a nivel comunitario o a nivel trabajo, si bien desde el surgimiento de las relaciones industriales se puede ver que las organizaciones ya comenzaban a preocuparse por la mediación entre obreros y patrón y en la mejora de esta relación, la ventaja no radicaba en su personal sino en la producción o en las innovaciones tecnológicas que se implementaran en la empresa, sin embargo, a través del tiempo las cosas han ido cambiando y ahora las más grandes y exitosas empresas saben que su mayor y principal ventaja competitiva radica en el capital humano, es su talento y en el desarrollo de sus habilidades.

Las empresas no son las mismas que hace 30 o 40 años ni siquiera son iguales a las empresas de hace 10 años cada vez el crecimiento en técnicas y herramientas es más grande y aunque no todas funcionan para la mayoría de las empresas surgen herramientas que no solo ayudan al crecimiento en producción o en ventas sino que también aportan grandes beneficios para el personal de una empresa, por ende ofrece también la mejora de las relaciones interpersonales y el ambiente laboral formando así empresas más sólidas y armónicas.

La intervención de la persona facilitadora es del tipo de *formación-acción*, se trata de una formación a la que sigue una acción, el resultado obtenido en la acción sirve para ajustar la formación, a la que seguirá una nueva acción. Y así sucesivamente. Se combina la formación con la acción. El resultado es la adquisición de un "saber hacer" (técnicas) y "saber comportarse" (destrezas personales). Todo esto mediante las técnicas de facilitación de grupos.

Se puede ver que ésta es una nueva herramienta utilizada por empresas de todo el mundo para fortalecer sus grupos de trabajo y así alcanzar las metas establecidas. Sobre todo podemos hablar de una inversión para el capital humano, de un instrumento y de una profesión que innovan en el manejo de grupos y que aplican lo mejor de diversas disciplinas para crear habilidades que permitan una mejor interacción con las personas que laboran en un mismo departamento y en la misma organización.

Podemos notar que la facilitación en algunos países es vista cada vez más como un componente del desarrollo organizacional. Sin embargo, para el caso de México es distinto, ya que no se conoce a ciencia cierta quién puede desempeñar el papel de un facilitador, ni cómo incorporando la facilitación al ámbito organizacional podemos obtener beneficios en cuanto a competitividad, calidad, desempeño, desarrollo grupal y logro de objetivos.

Hoy en día la facilitación juega un papel vital en el funcionamiento de las empresas gobiernos y comunidades de todo el mundo, tan importante como el liderazgo, sin embargo en nuestro país aún no hay un interés por la certificación de facilitadores dentro de los estándares que maneja la IAF, suele verse a la facilitación en un ámbito comunitario o de docencia y no dentro de las organizaciones. Aunado a esto, existe también una falta de información y de investigación del tema, factor que influye en el poco interés para la creación de facilitadores.

La situación actual de empresas Mexicanas es que en la mayoría de ellas no cuentan con una estructura organizacional en la cual todo el grupo de trabajo siga un mismo fin con las condiciones idóneas para realizarlo, sean tangibles e intangibles. Se requiere de implementar en la cultura empresarial nuevos roles como el de facilitador ya sea gerente o líder o incluso solo un facilitador que tenga una visión amplia del panorama de la compañía y que pueda evaluar, planear y ejecutar tareas que ayuden a mejorar el desempeño del personal, así como brindar a estos últimos el enfoque de mejora integral.

México es un país en crecimiento y sus procesos en el desarrollo organizacional también lo son, las nuevas tendencias en cuanto a la administración de recursos humanos o en el manejo de grupos, llegan, pero no siempre es fácil adaptarlas a las empresas de un país, esto por las ideologías y políticas que en él hay, sin embargo la facilitación está surgiendo como una herramienta mundial ya que vela por los intereses de cada individuo de esta manera crea empresas más comprometidas con su personal.

Para concluir podemos decir que en México la facilitación profesional apenas nace y es ahí

donde se presenta un nicho de oportunidades para la intervención de un RI o la de un profesionalista afín ¿y quién mejor que un especialista en recursos humanos para la facilitación?

El desarrollo de las empresas ya sean públicas o privadas y de la gente que labora en ellas depende del profesionalismo e interés de su personal. En el caso de un RI, es su obligación contribuir al cambio organizacional, al desarrollo humano, y a la transformación social.

II.3 Transición de líder y gerente a facilitador

Sabemos bien que los gerentes y líderes son las personas a cargo de un grupo o departamento a través de estrategias o cualidades que los hacen aptos para liderar. En una organización es necesaria la presencia de un gerente y de un líder y no siempre será la misma persona la portadora de ambos títulos, de hecho es difícil que esto ocurra ya que el poder es otorgado de diferentes maneras, al gerente lo elige su jefe inmediato y al líder sus seguidores, lo que significa que el líder muchas veces es elegido por el carisma que tiene y el gerente por sus capacidades que nada tendrá que ver con que tenga o no carisma, cuadro 1.

En ocasiones el líder no cuenta con la habilidad para el manejo de técnicas de mejora. El gerente conoce o tiene los recursos para el manejo de personal pero de igual forma en ocasiones no las aplica. En la empresa es importante que siendo líder o gerente se tengan los conocimientos, habilidades o técnicas que sean ejecutables en la empresa con el fin de mejora. No basta solo conocer, sino también saber ejecutar acciones de mejora, cuadro 1.

El gerente actúa conforme a las normas establecidas en la empresa, busca y trabaja en el logro de objetivos, organiza, define, da estructura, entre otras actividades básicamente administrativas. El líder por su parte motiva e impulsa un trabajo en equipo buscando beneficios pero más personales para el personal.

Los gerentes aplican los lineamientos internos para organizar y asignar personal y tomar decisiones en tareas específicas. El líder se enfoca en métodos un poco informales a través de razonamiento inductivo para guiar a todo el personal en conjunto para llegar a un objetivo, cuadro 1.

Lo ideal es tener un individuo que pueda manejar los dos conceptos, y posea las características que las personas necesitan para ser continuamente motivados y la empresa tendrá un profesional que reconciliará ambas funciones para lograr metas sólidas.

En el contexto que estamos manejando para la administración de recursos humanos han surgido

diversas herramientas tal es el caso de la facilitación que ayuda a los gerentes a combinar sus habilidades con las del gerente general para lograr lo señalado en la parte de arriba, una persona capaz de combinar los interés administrativos con los del capital humano.

Los gerentes han ido cambiando poco a poco su papel tomando las cosas buenas de los líderes y aplicándolas a sus funciones, este proceso ha mejorado las relaciones laborales y ha contribuido a un mejor ambiente laboral, pero los cambios no terminan ahí, al contrario una empresa que quiere ser líder y mantener una buena posición dentro del mercado empresarial debe tomar en cuenta todos los aspectos que intervienen en su organización.

Ahora la nueva estrategia es, además de combinar habilidades y características de un gerente y de un líder, convertir este papel al de un facilitador. La facilitación ha existido para ayudar a personas a su propio desarrollo además de esto es una persona que sin involucrar su propio criterio genera un ambiente adecuado para que el grupo tome sus propias decisiones, esto no sólo ayuda a la persona sino que crea grupos mucho más fuertes y dirigidos a una meta, sin que tenga que tomar él todas las decisiones, la solución de conflictos y el propio proceso de consenso son otros de sus puntos fuertes, cuando somos dirigentes de un grupo de personas siempre habrá diferencias que pueden llegar a generar conflictos que impidan el buen trabajo por tanto el líder o gerente deben estar preparados para una oportuna intervención que resuelva los problemas de la mejor manera.

El gerente ya no sólo será un jefe o un líder ahora tiene que ser también un facilitador capaz de brindar las herramientas necesarias al grupo para su buen desempeño y desarrollo, así como ser capaz de solucionar conflictos y sacar el mayor aprendizaje de los mismos.

Este será el nuevo papel para la gerencia del departamento de recursos humanos, sin dejar atrás las habilidades ya conocidas y mencionadas de un gerente, y de un líder. Las empresas empiezan a apostar por la contratación de estos profesionales y los profesionistas a su vez empiezan a invertir en la obtención y certificación de dicho papel. Tener un equipo de trabajo a tu cargo no sólo significa ostentar una posición más alta en el organigrama, te convierte en el responsable de los resultados que este grupo de personas genere para la empresa, de su desarrollo como equipo y de ayudarlo a crecer profesionalmente.

Durante mucho tiempo, esta labor fue llevada a cabo por un supervisor; sin embargo, las organizaciones actuales necesitan personas al frente de los equipos de trabajo, cuya labor vaya más allá de evaluar el desempeño de sus

colaboradores. Nace así la figura del facilitador, encargado de un grupo de personas al que diariamente lidera, escucha, entrena, guía, asesora y evalúa (Delgado, 2013).

El gerente adoptando las habilidades del líder se convierte en un buen eje de dirección para el personal. Es difícil que el gerente adquiera estas características, más aun cuando no tiene la facilidad para que el personal de una empresa lo siga. Pero si es posible adquirirlo y mejorar muchos procesos que involucren al gerente como líder y al personal. El facilitador tendrá el conocimiento y el carisma para establecer ideas y/o propuestas aplicables siendo solo facilitador o teniendo el rol de gerente o líder.

La importancia de contar con un facilitador dentro de las empresas radica en que está capacitado para entender las necesidades, las motivaciones e intereses de sus colaboradores y por ende, logrará una mejor productividad y calidad en su área de trabajo. Esto se debe a que buscan desarrollar las competencias para el manejo y aplicación de las herramientas administrativas y del comportamiento humano. "...el facilitador trabaja junto con sus colaboradores para detectar desviaciones de la operación, identifica fortalezas de su gente para aprovechar el potencial 100%, da la directriz para que sus colaboradores desempeñen su trabajo con iniciativa, elabora estadísticas e indicadores de los procesos para monitorear la productividad, evalúa el desempeño individual y les da retroalimentación positiva" Raúl Valerio Nebradt, socio-consultor en Relaciones Laborales y Asociados (Delgado, 2013).

En el terreno de las pequeñas y medianas empresas, donde es común que el dueño del negocio sea el encargado del equipo completo de trabajo, la visión del facilitador cobra especial importancia, pues en muchos casos persiste la visión de que "el que paga manda", trabajando como un supervisor y no como un facilitador.

En opinión de Raúl Valerio, un empresario puede y debe trabajar para convertirse en un facilitador si quiere mejorar la productividad, la calidad, el ambiente laboral y sobre todo el trato hacia los clientes externos de su negocio. En todo esto radica el cambio que se está dando en la figura que esta frente a una empresa y frente a un departamento, ya no sólo gerente, ya no sólo líder, ahora también facilitador.

A continuación diseñamos el cuadro 1, en donde se comparan las características de un gerente, líder y facilitador.

Cuadro 1.
Comparativo de características entre gerente, líder y facilitador

| Gerente | Líder | Facilitador |
|--|--|---|
| El poder se lo otorga la empresa a través de las líneas de mando y está establecido en el organigrama. | Su poder se lo otorgan las personas que lo siguen y es un poder informal que no se encuentra señalado en el organigrama. | Puede encontrarse o no como línea staff dentro del organigrama y su poder está basado en las actividades que realiza con el grupo. |
| Tiene conocimiento sobre técnicas de mejora y manejo de grupo, pero no siempre tiene el liderazgo o la personalidad para llevarlas a cabo. | No tiene conocimiento sobre el uso de técnicas o la habilidad para el manejo de grupos pero si el carisma y la personalidad para guiar a un grupo. | Tiene conocimientos bastos sobre técnicas de mejora y manejo de grupos y cuenta con la habilidad de llevar un grupo, implementar estas técnicas, y solucionar conflictos. |
| Actúa conforme a normas establecidas en la empresa buscando conseguir logros organizacionales. | Motiva e impulsa a un grupo más enfocados a los intereses personales de los colaboradores. | Se enfoca en un logro de objetivos organizacional pero no deja de lado el crecimiento y el logro de objetivos personales. |
| Ordena, organiza, planea, estructura, asigna, verifica, realiza todas las actividades administrativas correspondientes. | Guía, motiva, ayuda, se convierte en una persona o modelo a seguir dentro de un grupo de personas, conduce al grupo al mismo objetivo. | Tiene conocimiento para organizar y dirigir un grupo, ayuda al cumplimiento de objetivos, mejora el trabajo de un grupo y a las personas que en el intervienen. |
| Clave para la administración del equipo de trabajo. | Clave para impulsar y dirigir al grupo. | Clave para el cumplimiento de objetivos y motivación del personal. |

Fuente: elaboración propia

En este cuadro podemos apreciar que las características del facilitador son una combinación que elimina la falta del líder y del gerente, formando así una nueva figura para la gerencia.

11.4 El papel del Relacionista Industrial como facilitador

Con la globalización de las empresas, el fuerte impacto del cambio, el desarrollo tecnológico y la intensa búsqueda por la calidad y productividad, surge una elocuente afirmación en la mayoría de las organizaciones: La gran diferencia, que la principal ventaja competitiva de las empresas depende de las personas que en ellas trabajan. Son las personas quienes producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, gerencian y dirigen a los negocios de las organizaciones y también dirigen a las demás personas, pues no puede haber empresas sin personas. Entonces, hablar de organizaciones es hablar de personas que las representan y que les dan personalidad propia pero, hacerle ver a una persona que si crece la empresa crece él no es nada fácil ya que por muchos años las empresas se han visto como una organización que vela sólo por sus propios

intereses, pero, ¿a quién le corresponde armonizar los intereses de la empresa con los intereses de los trabajadores?

Los relacionistas industriales tienen conocimientos y capacidades para lograr esta mediación ya que su formación profesional se basa específicamente en abarcar ampliamente todo lo que le compete al área de recursos humanos, las experiencias educativas cursadas a lo largo de su carrera profesional lo preparan para su desempeño en la gerencia de Recursos Humanos, una de las funciones principales estando en este departamento será la de hacer crecer a ambas partes, formando así un mismo objetivo.

Una de las funciones principales de los RI gira entorno a la administración de las personas que laboran en la organización, buscando siempre el desarrollo de individuos, grupos y empresa en general. La administración de recursos humanos se constituye como la base para el éxito o fracaso de una empresa. La importancia de la labor que se desarrolla en el campo de los recursos humanos recae en las funciones que se desempeñan: el capacitar, seleccionar, entrenar, adiestrar etc. a la fuerza laboral, adecuándolo a los trabajadores para su amplio desarrollo tanto en lo personal como en la producción y productividad de la empresa, utilizando los métodos y técnicas más avanzados para los fines de la promoción humana.

Las relaciones industriales estudian la relación entre patrones y trabajadores así como la interacción entre un grupo de personas que laboran en un mismo lugar, el RI sirve como agente de cambio, una figura experta en manejo de grupos y con conocimientos para mejorar las relaciones personales y la solución de conflictos. Tiene por objeto primordial el estudio de las reglas que gobiernan las relaciones de trabajo, en función de interpretarlas y administrarlas para establecer un mejor desempeño. Además de ello, está en la obligación de planificar, organizar y dirigir todo lo concerniente al desarrollo colectivo de la empresa mediante acciones sociales, económicas, morales e informales, aportando grandes beneficios a la comunidad empresarial.

El papel del Relacionista Industrial o Gerente de RH es reconocer y adaptarse a los grandes cambios y además de ello, atacarlos de manera eficiente y efectiva, brindándoles oportunidad a los individuos para su crecimiento y bienestar social.

Podemos entender entonces que el Relacionista Industrial tiene un perfil profesional amplio que le permite desarrollar más habilidades de mejorar la forma de relacionarse en una empresa. Tanto un RI como un facilitador buscan el desarrollo de un grupo, estando al frente de él, pero también a un lado interfiriendo de manera imparcial para fomentar un crecimiento y desarrollo genuinos en

donde cada integrante de la empresa potencialice sus habilidades, así mismo logrará la resolución de conflictos. Ambos perfiles tienen una cosa en común: el desarrollo de las personas.

En este punto ya podemos compaginar las habilidades de un relacionista industrial para desempeñar el papel de un facilitador, como bien sabemos el RI cuenta con habilidades varias para el manejo de grupos, conoce además las nuevas tendencias en el área de recursos humanos y es sin dudas uno de los profesionistas idóneos para asumir el rol de facilitador en una organización.

La certificación que brinda la IAF marca una serie de competencias ligadas estrechamente al manejo de un grupo, todas ellas con la finalidad de hacer crecer a las personas que lo integran, formando así en cada grupo, personas líderes y autónomas, si un profesionista quiere certificarse como facilitador debe trabajar primero en desarrollar dichas competencias y habilidades, es aquí donde surge la oportunidad para el relacionista industrial, ya que en su formación profesional recibe y desarrolla las competencias antes mencionadas además de adquirir conocimientos referentes a la psicología de grupos y a la administración de recursos humanos por tanto la certificación sería un paso simple que reafirmaría sus conocimientos.

De esta manera el RI tiene un área de oportunidad bastante amplia para desarrollarse como facilitador y ofrecer sus servicios como consultor, facilitador interno o externo, además de su perfil como administrador del capital humano. Es sin duda una ventaja que las empresas cuenten con un facilitador en su departamento de recursos humanos ya que como sabemos la nueva visión para el éxito de una empresa es enfocar su inversión al talento humano.

La situación en el país no se apega al contexto global de la facilitación, ni en las grandes empresas ni en las pequeñas y medianas, hay un espacio para introducir la facilitación profesional, por tanto es importante que los relacionistas industriales impulsen esta nueva herramienta, de la mano de su formación y así complementar su profesión y ser, además de agentes de cambios, una ventaja competitiva.

III. CONCLUSIONES

Las organizaciones necesitan nuevas ideas, nuevos métodos de trabajo, técnicas que mejoren la comunicación organizacional y el ambiente laboral. Al hablar de facilitación podemos darnos cuenta que tan importante es el capital humano para la reestructuración de una empresa, para sus procesos y para el éxito de la misma, de la mano de todo esto va también el desarrollo y el crecimiento de las personas que ahí laboran, ya no solo es importante su contribución al crecimiento del ente administrativo sino también

su propio desarrollo, respondiendo así a las necesidades de las empresas.

El facilitador será entonces un complemento para la gerencia que mantenga las buenas relaciones entre el grupo y que elimine los conflictos que se tenían anteriormente y que para el gerente eran difíciles de solucionar desde su postura, siendo este nuestro sencillo aporte como resultado final del trabajo de investigación realizado.

La contribución de un relacionista industrial la consideramos por demás relevante al ser entre los profesionistas especialistas en el manejo de recursos humanos uno de los candidatos idóneos para el desempeño de la facilitación, si bien esta herramienta ya existía el RI tiene en sus manos la oportunidad de mostrar su talento en este campo a las empresas mexicanas, sobre todo para hacer llegar esta visión a las pymes que en nuestro país son mayoría, así como contribuir en la mejora de procesos para el trabajo en equipo y generar una visión más amplia en el mundo organizacional.

IV. REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. 9ª edición. México. MacGraw Hill.

Consultas Internet

Delgado, Marisela, 2013. *Consejos para ser un facilitador* en El economista recuperado el 10 de noviembre de 2014.

Durán, José, 2003. *El rol del facilitador en la confiabilidad operacional* en Mantenimiento mundial recuperado el 10 de noviembre de 2014. <http://www.mantenimientomundial.com/sites/mm/notas/bernardo3.pdf>

Grados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. 4ª edición. México. Trillas.

Hoyler, S. (1970). *Manual de las relações industriais*. São Paulo.

Pionera.http://eleconomista.com.mx/industrias/2013/07/02/conviertete-facilitador?cx_relacionadas=Nota01

Schwarz, R. (2002). *The skilled facilitator*. 2ª Edición. Joaey-Bass.

www.rae.es, recuperado el 7 de septiembre de 2015.

Yoder, D. (1976). *Manejo de personal y relaciones industriales*. C.E.C.S.A México.