



Las evaluaciones de nivel 4 miden los resultados del aprendizaje.



Evaluación de resultados

© 2012 Big River S.A. de C.V
Todos los Derechos Reservados
Basados en los Documentos de la ASTD
William Horton
Traducido y Editado por
Big River S.A. de C.V

Aviso de Responsabilidad

Este reporte está diseñado para proveer información relacionada con el tema en cuestión. Es compartido bajo el entendimiento de que los autores, editores, asesores y publicistas no están buscando ningún tipo de servicio extra; asimismo no serán responsables ante cualquier persona o entidad con relación a la pérdida, como al daño causado directa o indirectamente por la información contenida en el presente reporte. Si no estás de acuerdo con lo referido anteriormente deberías eliminar este reporte o no utilizarlo en tu beneficio.

Las evaluaciones de nivel 4 miden los resultados del aprendizaje.

Nivel 4: Evaluación de resultados

Supongamos que tus estudiantes disfrutaron la capacitación, aprendieron todo lo que se les presentó, y están aplicando todo lo que aprendieron. Sin embargo la administración muestra escepticismo respecto a financiar programas adicionales. Los costos de proporcionar capacitación fueron altos, y existen dudas respecto de si la organización ha mejorado gracias a la capacitación. ¿Cómo puedes demostrar que la capacitación es, verdaderamente, una buena inversión de negocios?

Una evaluación de nivel 4 puede ser la respuesta. Las evaluaciones de nivel 4 miden los resultados del aprendizaje. Éstas pueden ayudar a responder preguntas como las siguientes:

- ¿Contribuye directamente la capacitación a los objetivos empresariales de la organización?
- ¿Alcanzó la capacitación sus metas originales, empresariales y organizacionales?
- ¿Cuánto han mejorado los procesos empresariales esenciales (calidad, eficiencia y productividad) como resultado de la capacitación?
- Cómo se compara la tasa de retorno de dinero invertido en la capacitación, con otras inversiones abiertas a la organización.

**La capacitación
es una buena
inversión de
negocios**

Razones para Evaluar los Resultados

Los resultados empresariales de la capacitación son extremadamente difíciles y caros de medir con precisión. Los resultados sustanciales tardan tanto en lograrse y dependen de tantos factores, que atribuir

resultados a un sólo esfuerzo de capacitación puede llevar mucho tiempo, incluso resultar difícil y frustrante. No es de extrañarse que las evaluaciones de nivel 4, son realizadas raramente.

Sin embargo, en algunos casos, el valor de una evaluación de nivel 4 puede superar la dificultad e incertidumbre de conducir tal evaluación. Considera una evaluación de nivel 4 para estos propósitos:

- Alinear esfuerzos de capacitación con los objetivos empresariales básicos de la organización: una evaluación de nivel 4 puede demostrar responsabilidad fiscal y atención a las prioridades organizacionales.
- Decidir entre varias soluciones referentes a un problema empresarial difícil: utiliza una evaluación de nivel 4 para comparar la capacitación con otras soluciones empresariales, o para escoger entre varias soluciones de capacitación.
- Documentar los beneficios de la capacitación: una evaluación de nivel 4, puede ser justo lo que se necesita para demostrar el valor empresarial del eLearning a ejecutivos empresariales reticentes o clientes escépticos.

Técnicas para Medir Resultados

La medición de los resultados empresariales de la capacitación no es diferente en esencia de medir los resultados empresariales de cualquier otra clase de actividad. Por lo tanto debes identificar los indicadores de éxito y medir cuánto se ven influidos por la capacitación.

Calcular el Retorno Sobre Inversión (RSI)

La medida más comúnmente utilizada de éxito empresarial es el RSI. Éste mide las recompensas financieras de una inversión inicial. La fórmula básica para el RSI es simple: RSI igual a retorno dividido por inversión. Digamos que puedes invertir \$100,000 en un proyecto. Los resultados del proyecto son: un incremento anual de \$20,000 en el ingreso o ahorro. Podrías decir que este proyecto tiene un RSI de \$20,000 dividido por \$100,000, o el 20%. Aunque simple, el RSI es una medida muy flexible del éxito empresarial. Puedes adaptarlo a propósitos específicos para lo que escojas medir: retorno, inversión y marco de tiempo.

Calcular otras medidas financieras

Muchas organizaciones establecen el valor proyectado de un plan en términos del RSI. Existen, sin embargo, otras formas de establecer los mismos resultados. Si tu administración prefiere una fórmula diferente, úsala. He aquí algunos enfoques diferentes:

Razón beneficio–costo: algunas organizaciones expresan la ganancia como la razón de beneficios contra costos. Por ejemplo, supón que tu proyecto produce beneficios de \$150,000 y que cuesta \$100,000. Su razón beneficio–costo sería $\$150,000/\$100,000$ o lo que es lo mismo, igual a 1.5.

Valor presente neto: esta medición es usada más frecuentemente durante periodos de altas tasas de interés e inflación, inclusive hasta en proyectos multi–anuales. Calcula los beneficios totales a lo largo del proyecto y luego descuenta estos beneficios del valor presente usando una tasa de interés asumido o bien, una tasa de retorno requerido. Por ejemplo, si un proyecto cuesta \$100,000 inicialmente; pero produce un retorno de \$30,000 por año durante cinco años, su valor neto presente, asumiendo una tasa de interés del ocho%, sería de \$29,364.

Tiempo de recuperación de la inversión: ¿Cuánto debe esperar una organización para que los beneficios igualen a la inversión inicial? Este periodo de tiempo es referido como: **tiempo de recuperación de la inversión**. Por ejemplo, si el proyecto requiere una inversión inicial de \$100,000, y recupera \$10,000 mensuales, su tiempo para recuperar la inversión será de diez meses.

Estudiantes necesarios para recuperación de la inversión: para proyectos de capacitación, los gerentes a menudo desean saber cuántos estudiantes deben capacitar para recuperar los costos de desarrollo e implementación de capacitación. Imagina que la capacitación requiere \$100,000 para desarrollar y de \$100 por persona para implementar. Cada persona capacitada produce un beneficio de \$300, para un beneficio neto de \$200 por cada estudiante capacitado. A esta tasa, los costos de desarrollo son recuperados al capacitar a 500 personas, lo que iguala a la inversión inicial de \$100,000, dividida entre los ahorros de \$200 por cada estudiante entrenado.

Supervisar las métricas empresariales

Tú puedes ahorrar tiempo y esfuerzo considerables basando tu evaluación en mediciones ya realizadas del éxito empresarial. Si tales mediciones reflejan con precisión los objetivos empresariales que estás

Enfoques
diferentes
para
establecer el
valor
proyectado
de un plan.

tratando de lograr, los cambios en estas mediciones proporcionarán evidencia clara de la eficiencia de la capacitación.

Las métricas empresariales que tu organización puede estar adquiriendo ya, incluyen éstas:

- Rentabilidad (ingresos, ganancias, margen de ganancias).
- Salud financiera (precio de acciones, reservas de efectivo, participación en el mercado, niveles de inventarios).
- Clientes (cuentas, carteras de clientes, patrocinadores).
- Capital intelectual (nivel educativo del personal o de las nuevas contrataciones; experiencia profesional del personal o de las nuevas contrataciones; proporción de personal profesional, administrativo y de mano de obra).
- Reputación (reconocimientos industriales, calificación, posicionamiento).

Universidad
Corporativa

Sistemas de
Inducción al
Personal

Métodos de
Certificación de
Competencias

Programas de
Entrenamiento

Certificación en
Normativas

Para una mayor información al respecto de como nuestro Método Registrado TAOL® para e-Learning y nuestro exclusivo Sistema de Administración de Contenidos LMS (Learning Management System) pueden ayudarle en su organización **¡No dude en contactarnos!**

