



Identifica y mide tanto los costos como los beneficios adicionales del eLearning.



Incluyendo más costos y beneficios

© 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.

Identifica y mide tanto los costos como los beneficios adicionales del eLearning.

Incluyendo más costos y beneficios

Los análisis precedentes han sido simples por necesidad. Su proyecto podría ser todo, menos simple. Para predecir con precisión y medir su valor, debes incluir todos los costos y beneficios antes del desarrollo, implementación, oferta y evaluación del eLearning.

Este tema te ayudará a identificar y medir tanto los costos como los beneficios adicionales del eLearning.

Considerando los beneficios duros, suaves y poco definidos

Figura 8.1. Tres categorías de beneficios a considerar en la evaluación del eLearning.

Duros

Fáciles de cuantificar y expresar como valores monetarios.

Suaves

Difíciles de cuantificar y expresar como valores monetarios.

Poco definidos

Imposibles de cuantificar y expresar como valores monetarios.

Evalúa el eLearning tomando en cuenta la clasificación de beneficios.

Tabla 8.1. Beneficios duros a medir en las evaluaciones del eLearning		
Beneficio duro	Definición	Ejemplos
Ahorro de costos directos	Como Benjamín Franklin dijo: “Un centavo ahorrado es un centavo ganado.” Cualquier reducción en los costos directos resulta en ahorros fundamentales. Tales ahorros pueden ser reportados como un valor absoluto, como un porcentaje de los costos totales, o como un cambio relativo.	Algunos ejemplos de costos directos que pueden ser reducidos: <ul style="list-style-type: none"> • Costos fijos y generales • Costos por unidad manufacturada, inspeccionada, reparada o procesada. • Costo por persona servida, asistida, o atendida en cualquier forma. • Costos por proyecto o programa. • Costo de ventas, operaciones, u otras clases específicas de actividades.
Incrementos de producción	Los beneficios de producción ocurren cuando el mismo número de personas es capaz de desarrollar más trabajo en el mismo periodo de tiempo. Los incrementos de producción tienen su mayor valor cuando una organización tiene más demanda por sus productos y servicios de la que puede enfrentar.	La producción se mide como: <ul style="list-style-type: none"> • Unidades creadas, manufacturadas, revisadas, ensambladas o procesadas. • Productos vendidos, arrendados o licenciados. • Formatos, aplicaciones, u otros documentos procesados. • Personas entrevistadas, procesadas, asistidas, o atendidas en cualquier forma. • Reducción de trabajos pendientes, órdenes, asignaciones o casos. • Rendimiento de inventario • Productos embarcados, distribuidos o recibidos. • Transacciones completadas • Cuentas abiertas o atendidas. • Asuntos resueltos y quejas atendidas.

Ahorros de tiempo	Los beneficios de tiempo ocurren cuando se requiere menos tiempo para actividades comunes, o cuando éste se usa más productivamente. Los ahorros de tiempo son muy efectivos para bajar los costos de operación y colocar los productos en el mercado más rápido.	Los beneficios de tiempo pueden medirse como ahorros en: <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo requerido para cada producto manufacturado, preparado, embarcado, o procesado en otras formas. • Tiempo muerto requerido para juntas, capacitación, y otras actividades no directamente productivas. • Tiempo perdido debido a huelgas, reducciones de trabajo, y otras actividades laborales. • Tiempo extra o tiempo de supervisión y administración. • Tiempo requerido para concretar: proyectos, los porcentajes de éstos o de los productos retrasados. • Tiempo de respuesta o tiempo requerido para completar actividades. • Tiempo muerto por equipo y departamentos.
Mejora en la calidad	Los beneficios de la calidad se derivan de un número reducido en productos defectuosos y de un incremento en la eficiencia de procesos.	Ejemplos de costos de calidad que pueden ser reducidos: <ul style="list-style-type: none"> • Productos defectuosos y tasas de error. • Mermas y desperdicios • Reparación o re-ensamblado • Accidentes y lesiones

Beneficios suaves	Definición	Ejemplos
Desempeño de trabajo	El desempeño laboral concierne a lo bien que realizan los empleados su trabajo y al hecho de si apoyan o retrasan a otros. El desempeño de trabajo afecta indirectamente a la productividad y a los niveles de calidad.	Las oportunidades para mejoras incluyen reducir: <ul style="list-style-type: none"> • Los accidentes que requieren primeros auxilios o tiempo fuera del trabajo. • Ausentismo, retrasos, y tiempo excesivo de descanso. • Violaciones a las regulaciones de seguridad o de las reglas laborales. • Fallos en registrar las ausencias o reportes de enfermedad.
Innovación y creatividad	La habilidad para inventar nuevos productos y encontrar soluciones creativas a problemas, es esencial para el éxito empresarial.	La innovación y creatividad son difíciles de medir; pero están indicadas por: <ul style="list-style-type: none"> • El número de patentes registradas. • Nuevos inventos, descubrimientos y desarrollos. • Soluciones innovadoras a problemas antiguos. • Uso novedoso de las tecnologías. • Nuevos modelos de negocios.
Mejoras en el ambiente laboral	El ambiente de trabajo afecta a cuan eficientemente y armoniosamente un grupo de personas puede trabajar junto. Los efectos resultantes sobre la moral de los empleados tienen consecuencias económicas de largo alcance.	Pueden obtenerse mejoras al reducir: <ul style="list-style-type: none"> • La rotación de personal • Las quejas de los empleados. • Aspectos legales debidos a las acciones de los empleados. • Incidentes de violencia laboral. • Querellas laborales

<p>Avance en la carrera</p>	<p>El avance en la carrera mide el grado con el cual los empleados adquieren nuevas habilidades y adoptan mayores responsabilidades. El avance en la carrera afecta enormemente la habilidad de una organización para reclutar y retener talento.</p>	<p>Las mediciones incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados obtenidos por la evaluación del desempeño. • Promociones e incrementos de salario. • Programas completados de capacitación. • Transferencias y asignaciones de capacitación.
-----------------------------	---	--

Tabla 8.3. Beneficios poco definidos a medir en las evaluaciones del eLearning

Beneficio poco definido	Definición	Ejemplos
<p>Satisfacción y felicidad</p>	<p>Los empleados felices son más productivos a diferencia de los que no lo son. Por consiguiente, algunas intervenciones de capacitación buscan asegurar que los empleados estén satisfechos con sus trabajos.</p>	<p>Los factores que indican la satisfacción y la felicidad incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escalas de satisfacción laboral. • Actitudes positivas y entusiasmo. • Lealtad al departamento y a la empresa. • Autoestima y confianza
<p>Iniciativa y liderazgo</p>	<p>Los empleados empoderados y energéticos asumen el liderazgo en la solución de problemas y en la generación de nuevas ideas. La iniciativa como el liderazgo contribuyen a la innovación y creatividad.</p>	<p>Algunos indicadores de liderazgo e iniciativa incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La capacidad de inspirar y motivar a otros. • El establecimiento de metas y objetivos apropiados. • Dar seguimiento a los compromisos.
<p>Habilidades empresariales básicas</p>	<p>Las habilidades empresariales básicas que involucran las competencias fundamentales necesarias en cualquier organización, son para que los miembros de un equipo trabajen juntos de forma productiva y satisfactoria. Cualquier esfuerzo que incremente estas actividades, aún cuando se trate de un efecto colateral, dará como resultado una organización más efectiva.</p>	<p>Las habilidades básicas empresariales incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar • Tomar decisiones • Resolver conflictos • Leer, escribir y hablar • Comprender los principios y procedimientos empresariales. • Trabajo en equipo • Tolerar las diferencias de opinión y enfoque.

El tiempo es la moneda de la nueva economía

En muchas áreas altamente competitivas y de rápido desarrollo, el tiempo para colocar un producto en el mercado es más importante que los costos de desarrollo. Muchos expertos en administración sugieren que en la nueva economía, es más importante colocar productos a tiempo que hacerlo dentro de un presupuesto. Considera este ejemplo de cómo el eLearning puede producir beneficios en esta moneda de la nueva economía: el tiempo.

Con el eLearning, toda la fuerza de ventas puede ser capacitada al mismo tiempo.

Supón que los productos de la compañía hipotética Gizbotics tienen un ciclo de ventas de doce meses. Esto significa que después de doce meses ya no son competitivos. Antes de comenzar las ventas, Gizbotics debe entrenar a su fuerza de trabajo mundial sobre las características, beneficios, y ventajas competitivas de sus creaciones más recientes. Tal adiestramiento, requiere que el equipo de capacitación de ventas viaje a ocho lugares diferentes, donde los miembros realizarán capacitaciones semanales intensivas, para la fuerza de ventas. Aun cuando el equipo está listo para iniciar tan pronto como el producto desarrollado, la capacitación puede tardar un par de meses o más, dependiendo de los días festivos y otras limitaciones del calendario.

Pero, con el eLearning, toda la fuerza de ventas puede ser capacitada al mismo tiempo. El equipo de capacitación se involucra en un esfuerzo intensivo de dos semanas, para desarrollar materiales electrónicos listos para la web. Luego, durante las siguientes dos semanas, el equipo realizará reuniones informativas en vivo, en línea, así como sesiones de preguntas y respuestas desde la sede.

Al acortar el sitio de capacitación de dos meses a un mes, Gizbotics coloca antes el producto en el mercado, añadiendo un mes adicional al ciclo de ventas. Este mes podría añadir un 8% a las ventas, simplemente al incrementar el tiempo durante el cual se vende el producto. Las ganancias pueden ser mucho mayores, ya que el inicio prematuro de las ventas significa que el producto parecerá más innovador: tendrá menos competencia. Es probable que atraiga más atención de la prensa especializada y que impulse la imagen de Gizbotics como el líder en la industria.

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!**

