

Cómo planificar programas de formación y desarrollo que causen impacto y obtengan reconocimiento

Descubre los KPIs de formación y desarrollo que marcan la diferencia

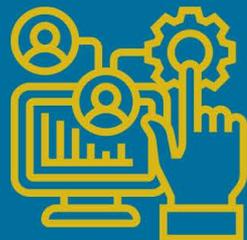




TABLA DE CONTENIDOS

¿Por qué son importantes los KPIs o métricas en formación?	01
Útil o no útil: El foco en las métricas que tienen impacto	03
Cómo medir los 4 niveles de evaluación de la formación	05
La puesta en acción	07
Somos goFLUENT	12

¿Por qué son importantes los KPIs o métricas en formación?

Como líder de formación y desarrollo, es importante averiguar siempre lo que funciona y lo que se puede mejorar en los programas de aprendizaje para que se conviertan en una oportunidad para evaluar si está teniendo un impacto positivo entre los colaboradores y la organización. Cerrar el círculo no termina con la implementación de un programa de formación; es necesario descubrir la influencia del aprendizaje en el comportamiento, el rendimiento, las acciones y los objetivos empresariales. Después de todo, el objetivo es impartir una formación que cumpla con los resultados esperados.

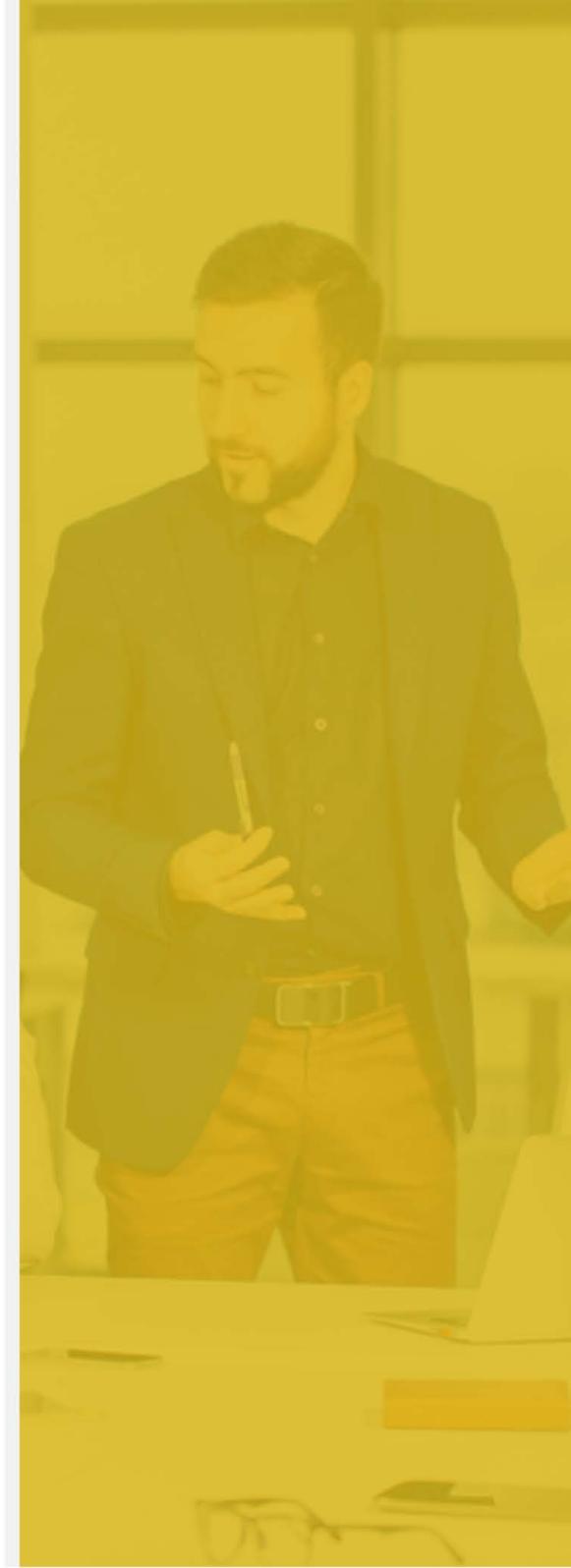
Afortunadamente, la tecnología ha facilitado el acceso a una gran cantidad de datos sobre formación. Estos datos, cuando se utilizan bien, proporcionan información significativa para ayudar a comprender tanto los beneficios como los puntos de mejora de los programas de aprendizaje y, lo que es más importante, ayudan a impulsar la estrategia planteada.



Medir el impacto de los programas de aprendizaje, permite:

- ✓ Informar y medir significativamente la eficacia de la formación
- ✓ Saber si el aprendizaje está funcionando
- ✓ Demostrar su impacto en los resultados de la empresa y en los resultados finales
- ✓ Proporcionar la base para la toma de decisiones.

Al final, la evaluación de los esfuerzos de formación permitirá desarrollar y demostrar su valor, construyendo un caso de éxito del aprendizaje no sólo a las partes interesadas, sino también a los perfiles clave de la organización.





Útil o no útil: El foco en las métricas que tienen impacto

A la hora de evaluar la eficacia y el impacto de la formación, es importante tener en cuenta las métricas correctas, es decir, las métricas útiles o "accionables".





Las métricas poco útiles son números que está bien tenerlos en cuenta, pero que en realidad no proporcionan mucha información. Explican el estado actual de los esfuerzos en materia de formación y desarrollo, pero no son tan útiles cuando se trata de lograr mejores resultados empresariales. Algunos ejemplos son el número de alumnos activos y cursos completados.

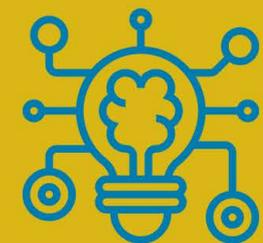
Las métricas útiles o "accionables", por otro lado, son números que proporcionan información valiosa sobre la estrategia de aprendizaje porque vinculan las acciones específicas a los resultados de la vida real. Un ejemplo es el número de colaboradores que son capaces de rendir mejor en el trabajo poniendo en práctica lo que han aprendido, o incluso la eficacia con la que colaboran dentro de los equipos.

Como se puede observar, estos últimos datos son más interesantes porque miden el vínculo entre las métricas de formación y desarrollo, el rendimiento de la organización y la eficacia de los programas de aprendizaje.

Ahora que ya tenemos una idea de qué KPIs o métricas de aprendizaje son realmente importantes, lo mejor es trabajar la guía que acompañe en su evaluación.

¿Cómo medir los 4 niveles de evaluación de la formación?

En el mundo de la formación corporativa ha habido una serie de estructuras de aprendizaje que se han utilizado para evaluar los resultados de los programas de formación y desarrollo - el más comúnmente utilizado es el "Modelo de Aprendizaje Kirkpatrick", conocido por su enfoque de 4 niveles.



Nivel 1: Reacción

¿Cómo reaccionan los empleados a la formación recibida?

Es interesante obtener información sobre cómo se sienten los alumnos con respecto a la formación y si la han encontrado útil, recogiendo comentarios sobre su experiencia de aprendizaje:

- Enviando encuestas, cuestionarios
- Preguntando a los alumnos antes y después del proyecto formativo

Nivel 3: Comportamiento

¿Los colaboradores aplican lo aprendido en sus trabajos?

Conocer cómo la formación ha influido en el rendimiento y la actitud del alumno en su trabajo es esencial, y se puede descubrir a través de:

- Cuestionarios de autoevaluación
- Observaciones en el puesto de trabajo y comentarios de compañeros y directivos

Nivel 2: Aprendizaje

¿Qué aprenden realmente los colaboradores con la formación?

Es conveniente medir la cantidad de información que realmente se ha absorbido durante la formación:

- Comparando los resultados pre-test con los resultados post-test
- Asignando tareas prácticas que demuestren que la persona ha aprendido una nueva habilidad

Nivel 4: Resultados

¿En qué consiste este cambio de comportamiento?

Es necesario comprender cómo el aprendizaje y las habilidades adquiridas se han visto reflejados en los objetivos de formación a través de:

- El aumento de la productividad y calidad del trabajo
- La mejora en los resultados comerciales, como pueden ser mayor cantidad de acuerdos cerrados, mejores clientes potenciales o el incremento de las ventas



Se trata de uno de los modelos más exitosos que han ayudado a medir la efectividad de los programas formativos en las organizaciones. Sin embargo, hay muchos profesionales de RRHH que no lo han aplicado correctamente, ya sea porque han hecho un uso demasiado lineal o porque han aplicado sólo uno o dos de los pasos de la evaluación.



La puesta en acción

La forma más fácil de comenzar es considerar el Modelo de Aprendizaje Kirkpatrick como parte del proceso de diseño del programa formativo. Si se establece un plan de evaluación desde su fase inicial, luego será más fácil supervisar las métricas durante el proceso y reportarlas al final.

Para ello se aconseja invertir la estructura, es decir, empezar por el nivel cuatro e ir en sentido inverso. Cuando se trata de diseñar e impartir programas de formación, siempre hay que "empezar por el final".





Comenzar desde el nivel 4: los resultados

Primero se deberán determinar los objetivos a alcanzar, para posteriormente planificar los pasos necesarios para lograrlos.

Mediante la pregunta "¿Qué resultados queremos obtener al final del programa de formación?" se podrán identificar no sólo los objetivos, sino también los resultados esperados. Esto servirá de base y guía para el desarrollo de la formación.

Por ejemplo, aspirar a aumentar los acuerdos y construir relaciones más sólidas con los clientes ayudará a hacer foco en resultados más concretos y conseguir una mejor visión en conjunto.

Seguir por el Nivel 3: los comportamientos

Continuando con el ejemplo anterior, para que los colaboradores puedan cerrar más acuerdos y establecer una relación sólida con los clientes, deberán ser capaces de comunicarse de forma eficiente y eficaz. ¿Cómo? A través de la forma en la que hablan con ellos, de la colaboración dentro de los equipos o incluso de la manera de realizar las presentaciones.

Y ahora ya se podrán establecer objetivos **SMART**:

Specific (específicos): Claros y bien definidos

Measurable (medibles): Con criterios y limitaciones específicas

Attainable (alcanzables): Que no sean imposibles de cumplir

Relevant (relevantes): Realistas y que se ajusten a la visión general

Time-bound (temporalmente definidos): Con un calendario bien definido



Pasar al Nivel 2: Los aprendizajes

Ahora que el programa formativo ya tiene los objetivos claros y las métricas bien definidas, será necesario establecer cómo se va a impartir, presentar y ejecutar para que resulte atractivo.

Para ayudar a los colaboradores a potenciar estas habilidades, será necesario diseñar una solución que les permita mejorar su comunicación en el lugar de trabajo: el aprendizaje de idiomas. En esta fase, se puede ser más específico en cuanto a la forma en la que se pondrá en práctica la formación, por ejemplo, relacionando habilidades lingüísticas con habilidades más empresariales. De este modo, el aprendizaje seguirá siendo relevante y aplicable.

Terminar por el Nivel 1: La reacción

Tener en cuenta cómo podrían reaccionar los colaboradores al programa formativo que se quiere implementar. Comprender cuál es la importancia de las habilidades lingüísticas en el entorno de trabajo les hará estar más motivados y comprometidos.

Nótese que para cada nivel hemos tenido en cuenta **métricas útiles**; esto es debido a que las cifras pueden ser muy buenas para medir las actividades de formación, pero lo que realmente hay que tener en cuenta es si esta formación ha generado resultados en el trabajo.

Además, saber dónde el programa formativo tiene éxito y dónde no puede ayudar a aplicar mejoras y a descubrir los puntos fuertes y débiles. Además, ajustar las necesidades de los alumnos a la formación y estar alineado con los objetivos empresariales ayudará a justificar la inversión y a optar a premios que pueden elevar la imagen de la organización.



goFLUENT es el proveedor de soluciones de formación lingüística líder en el mundo que ayuda a adquirir y perfeccionar las habilidades de comunicación en idiomas como inglés, francés, alemán, italiano, mandarín, español y portugués de Brasil. Dedicados a la diversidad e inclusión, el desarrollo y la retención de talento, nuestra misión global es ofrecer a todos los colaboradores una equal voice para alcanzar su máximo potencial, independientemente de su lengua materna.

Aceleramos el aprendizaje de idiomas con nuestras soluciones hiper personalizadas que combinan tecnología, contenido e interacción humana, disponibles desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar. Ofrecemos la oportunidad de integrarnos con los LMS, LXP e Intranet corporativas además de presentar asociaciones con los principales proveedores, entre ellos Degreed, Cornerstone, Skillsoft, SumTotal y CrossKnowledge.

Visita gofluent.com para más información.

¿Quieres saber más?

Visita nuestro blog y descubre todo lo que debes saber sobre la formación y desarrollo, la tecnología en la formación y el aprendizaje de idiomas.

No te olvides de suscribirte para recibir en tu bandeja de entrada los artículos y las infografías más relevantes

Descubre el blog de goFLUENT

