

## Editorial Atando cabos...

### Más allá de la formación: la evaluación

## De la complejidad de la evaluación de la formación de idiomas



El mes de mayo es sinónimo de primavera, de renovación y en nuestro sector de síntesis: mientras nuestros alumnos se preparan para sus evaluaciones, nosotros miramos de uno en uno los distintos componentes que influyen en la calidad del proceso formativo.

Iniciamos este periodo especial con los exámenes de fin de curso y los balances pedagógicos. Es un momento idóneo para preparar reuniones con nuestros clientes y analizar con ellos cómo ha ido el proyecto formativo. En definitiva, es un periodo retrospectivo de cierre, análisis y conclusiones, en el que destacaremos, dentro de la problemática del ROI (retorno sobre la inversión), la cuestión de la evaluación del servicio prestado. ¿cómo puedo evaluar una formación de forma justa, neutral y fiable?

Existe una clara tendencia en nuestro sector de actividad en valorar mucho más la formación que su sistema de evaluación. Sin embargo, un buen proyecto formativo siempre tendrá que interrogar conjuntamente los requisitos tanto de la formación como de la evaluación. Respecto a la formación: ¿qué colectivo se quiere formar? ¿cuál es el nivel de idioma útil de cada uno de estos colaboradores?, ¿cuál es el nivel de partida?, ¿qué formato elegir?, y ¿cuál es el impacto esperado sobre la productividad de la empresa? Esta última pregunta abre la reflexión en cuanto al sistema de evaluación y los indicadores que queramos definir y calibrar (la asistencia, la actitud, los progresos reales, la capacidad operativa, etc.).

Es recomendable que la formación de idiomas tenga un sistema de evaluación diseñado y comunicado a sus participantes antes del inicio de la misma, pues es importante que todos los actores implicados estén informados de “las reglas del juego”; además, involucrar al alumnado genera un círculo virtuoso ya que incide notablemente en la motivación del mismo.

Para ello, se dispone de varias herramientas, la más habitual siendo la encuesta de satisfacción para obtener un *feedback* de primera mano. Eso

es adicionalmente uno de los requisitos marcados por FUNDAE (fundación estatal para la formación en el empleo) y por la norma ISO de calidad 9001.

Por nuestra parte, recomendamos, siguiendo en este sentido los consejos del MER (Marco Europeo de Referencia para los idiomas), utilizar además un sistema de auto-evaluación. Permite responsabilizar al alumno y concienciarle sobre sus propios progresos. Es un momento de análisis personal que vuelve a colocar al alumno en el centro del dispositivo formativo. Asimismo, existen muchos modelos de auto-evaluación, en cualquier caso, es mejor referirse al portfolio del MER elaborado por profesionales del sector y aplicable a cualquier alumno, nivel e idioma.

Cuando llegan los balances pedagógicos de final de curso, tenemos la oportunidad de cruzar los resultados y comparar las auto evaluaciones de los alumnos con las de sus profesores. El balance en si es una muy valiosa fuente de información ya que registra datos de asistencia, así como datos pedagógicos sobre la evolución del alumno, su actitud y participación en clase, el nivel alcanzado, la homogeneidad del grupo etc.

Si el cliente desea completar su sistema de evaluación,



recomendamos que lo haga con un test de nivel neutro, es decir que no sea realizado por el propio centro de formación sino por un centro externo. Previamente tendrá que haberlo comentado con su partner lingüístico con el fin de concentrar los esfuerzos de todos y recibir un asesoramiento profesional, preguntándose: ¿cómo usar pruebas y mediciones para obtener el mejor resultado? ¿Qué debería medir y cuándo? Existen muchos tests ahora en el mercado, lo cual ha permitido una bajada de las tarifas practicadas en el sector. Esta diversidad permite también elegir las destrezas evaluadas, el entorno (test profesional o general), la duración y el coste.

Si el ciclo formativo finaliza con un test, se recomienda realizarlo a lo largo de un periodo consecutivo de 2 a 3 años al menos, para tener una retrospectiva interesante.

## Entrevista con Céline Nguyen, directora de calidad

# El modelo Kirkpatrick y la formación de idiomas



Donald L. Kirkpatrick crea en los años sesenta un método de evaluación de la formación (no especialmente para los idiomas). Su libro "Evaluación de Acciones Formativas" es un estándar utilizado por profesionales de todo el mundo. Plantea la evaluación de la formación en cuatro niveles, que representan una secuencia coherente para evaluar las acciones formativas.

Estos cuatro niveles son:

- Nivel 1: Reacción.
- Nivel 2: Aprendizaje.
- Nivel 3: Comportamientos.
- Nivel 4: Resultados.

En los años 80 Jack Phillips añadió el quinto nivel: el ROI que compara el importe de los beneficios de la formación con la inversión que se hizo en el programa.

El modelo Kirkpatrick puede resumirse así:

segundo nivel se les examina para ver qué/cuánto han aprendido. En el tercer nivel, la empresa se pregunta si la formación recibida ha dado lugar a cambios en los comportamientos de nuestros comerciales (por ejemplo ahora mantienen conversaciones telefónicas en inglés cuando antes no les era posible). En el cuarto nivel, la empresa evalúa si gracias a estos nuevos comportamientos la organización ha conseguido aumentar su beneficio (ejemplo: ahora los comerciales han podido cerrar x ventas con clientes de habla inglesa). Por fin, se miden los beneficios sobre la inversión gracias a la relación beneficio/coste (importe total de los beneficios del programa formativo/coste total del programa) o al ROI ([beneficios netos/coste total del programa formativo] X 100).

### Entonces, ¿podemos considerar que este modelo



Hablamos con Céline, nuestra directora y responsable de la calidad de la política formativa e ISO dentro de Hexagone.

### Céline, ¿se puede adaptar este sistema a la evaluación de una formación de idiomas?

Sí. Pongamos por ejemplo que una empresa ofrece formación de inglés a sus comerciales. En el nivel 1, se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos respecto a la formación recibida. En el

### es una herramienta que le otorga a la formación un valor estratégico?

Desde luego, con esta herramienta muchos responsables de formación han conseguido priorizar mejor las acciones formativas y sobre todo han ganado mucha credibilidad dentro de su empresa: su contribución ya no se limita a algo meramente pedagógico, sino que se valora su trabajo como una aportación valiosa al negocio, se les invita a reuniones estratégicas etc.

### ¿Qué limitaciones puede tener este modelo?

Nos encontramos muchas veces con empresas que tienen muy claro que la formación de idiomas tiene que permitir a los alumnos mejorar sus aptitudes profesionales y no sólo su conocimiento lingüístico. Sin embargo, vemos que no se dan todos los medios para conseguir este objetivo y que su papel en la formación es bastante pasivo. Creen que tener un buen proveedor de idiomas es suficiente y se olvidan que su implicación en el proceso formativo es fundamental. El responsable de formación tiene que saber transmitir claramente las necesidades de su equipo a su proveedor para establecer con él un plan de acciones eficaz. Por otra parte tendrá que establecer indicadores para trabajar sobre todo en los niveles 3, 4 y 5, que son siempre los grandes olvidados. Incluso podrá intervenir de forma activa en el proceso de formación ofreciendo por ejemplo incentivos para acelerar el cambio. En resumen, estamos hablando de una ingeniería formativa compleja y costosa que requiere toma de conciencia y formación previa del responsable de formación y que todavía no se ha convertido en hábito en el tejido empresarial español.

Por otra parte, existen problemáticas propias de los idiomas que hacen difícil aplicar este modelo en las empresas. Por ejemplo si ya de por sí es a veces difícil reunir en un mismo grupo alumnos de un mismo nivel (por motivos extra pedagógicos), es casi imposible que todos los alumnos de este grupo tengan además las mismas necesidades porque tienen perfil y puestos diferentes.

### ¿Para concluir?

Desde mi punto de vista, a día de hoy en España, no es tan importante el mode-

lo de evaluación que se elige como el hecho de tomar conciencia de la importancia de la evaluación de la formación. Existen otros modelos que también pueden ser más o menos adaptados en función de los objetivos y de las situaciones particulares de las empresas (modelo CIPP de Stufflebeam, Kraiger, Holton etc). Incluso se puede prescindir de un modelo de evaluación cuando los resultados son obvios y por lo tanto no requieren indicadores. Lo que realmente importa es esta regla de oro: cuánto más se implica una empresa en la formación, mejores resultados obtendrá.

## Noticias



De izq a dcha: Mercedes, Ángel, Kevin, Valentina, Jonas, Luz y Maylis.

Gracias a la motivación de nuestro equipo de profesores, compartimos en Hexagone el 04/05 un momento de reflexión respecto al *MOBILE LEARNING* o cómo usar el móvil en el aula. El encuentro resultó fructífero y nos permitirá ampliaros la información en un próximo artículo.

El próximo 1 de junio organizaremos en nuestra sede madrileña un encuentro entre nuestros profesores de francés y la editorial *Maison des Langues* durante el cual se hablará de las necesidades de los docentes y de las últimas tendencias y novedades en pedagogía del FLE (Francés como Lengua Extranjera).