

UNIDAD 4. EVALUAR LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN.

Objetivo de la Unidad: El participante conocerá los parámetros del estándar de impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal relacionados con la evaluación, seguimiento y retroalimentación del curso.

Uno de los elementos del proceso enseñanza-aprendizaje, fundamental es la **evaluación, en cada uno de sus momentos**. Esta nos proporciona información muy valiosa para construir el curso detectando necesidades, respondiendo a solicitudes específicas de capacitación.

Durante el proceso de capacitación nos indica los aciertos, debilidades y desviaciones de planeación original. Al finalizar el curso nos refleja el grado de avance conseguido por los capacitandos, la actuación del instructor, la elección acertada o deficiente de las técnicas, materiales, instalaciones, etc..

La importancia del dominio de los parámetros por parte de los participantes hará que sean competentes en la construcción de instrumentos de evaluación confiables y validos en cualquier momento del aprendizaje, llevando a cabo un seguimiento, identificando avances, retrocesos, defectos de diseño del curso, de tal forma que puedan rediseñarlo cada vez con mayor eficiencia.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

“La evaluación es un proceso sistemático que valora el grado en que los medios, recursos y procedimientos permiten el logro de las finalidades y propósitos de una institución educativa, la evaluación determina el grado en que los participantes alcanzan sus objetivos”.

Dentro del proceso Enseñanza-Aprendizaje es necesario tener control sobre el grado de avance que lleva tanto el instructor como cada uno de los participantes en las actividades que realizan dentro de un curso, además de la verificación de la aplicación de lo aprendido por parte de los participantes; para ello, es necesario aplicar diferentes instrumentos de evaluación.

FUNCIONES DE LA EVALUACIÓN

Las funciones de la evaluación, se agrupan en tres categorías:

Participante	Instructor	Curso
- Le permite llevar un control sobre su aprovechamiento académico durante el curso - Puede conocer sus aciertos y puntos a mejorar - Conoce los objetivos que alcanzó y cuáles no - Le sirve como motivador, debido a que le indica que es lo que él domina y en qué grado - Le genera un mayor sentido de compromiso en su participación en el curso	- Le permite llevar un control objetivo de cada participante - Le sirve para verificar que los procedimientos y métodos de enseñanza sean los adecuados - Le proporciona retroalimentación sobre el proceso enseñanza-aprendizaje - Evita juicios subjetivos con respecto a la evaluación de los participantes - Le permite adecuar los objetivos del curso a las características y necesidades de los participantes.	- Permite verificar que se cumpla con los programas de capacitación - Permite conocer si el programa es adecuado a las características de los participantes - Permite conocer si la secuencia de los programas de capacitación es la adecuada

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Otro de los parámetros que indica la norma para evaluar el proceso de capacitación es la satisfacción de los participantes, en que se deben tomar en cuenta los siguientes elementos:

a) Curso

- Objetivos acorde a las necesidades, horario, tiempo establecido para prácticas y duración

b) Instalaciones

- Limpieza, orden, iluminación, ventilación y señalamientos

c) Material y equipo

- Limpieza, orden, estado y suficiencia

d) Instructor

- Lenguaje verbal, lenguaje corporal, actitud, cumplimiento de objetivos, y conducción del grupo.

En el anexo 1 se puede consultar un ejemplo de este tipo de evaluación.

INFORME FINAL DEL CURSO

Este reporte es elaborado por el instructor del curso, una vez que se ha terminado el proceso de capacitación, para lo cual debe tener en consideración los siguientes aspectos:

- El nombre del instructor,
- El nombre del curso,
- La fecha de desarrollo del curso.
- Los comentarios del instructor acerca del proceso de aprendizaje y del grupo.
- Descripción del nivel de cumplimiento de los objetivos y de las expectativas del curso.
- Descripción de las contingencias que se presentaron y su resolución.
- Contiene el resumen de las recomendaciones de los capacitandos para la mejora del curso de acuerdo con las opiniones vertidas en la encuesta de satisfacción.
- El resultado de las evaluaciones de aprendizaje.
- Como anexo, el registro de asistencia al curso,
- Especificación de los avances logrados con relación a los resultados de aprendizaje planeados,
- Incluye gráficos de las evaluaciones de aprendizaje.

En el anexo 1 se proporciona un ejemplo de este tipo de evaluación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de la capacitación debe ser oportuna, rápida y eficaz. Para ello se requiere el dominio de algunas técnicas que permitan al instructor elegir la más apropiada para la situación de evaluación. Debe ser una técnica que no detenga la inercia del aprendizaje, sino que la impulse y la estimule, que no se perciba como aislada del proceso instruccional, sino como un complemento necesario y reforzador del aprendizaje.

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

Por técnica se entiende, de manera general, un marco concreto o enfoque que permite estructurar acciones para obtener información útil en la solución de problemas.

Consiste en un marco de acción para la evaluación, determinando los instrumentos que serán utilizados y la forma en que se aplicarán.

Debe ser la técnica apropiada de acuerdo con la situación de evaluación, que refuerce el aprendizaje y dé más fuerza a la inercia del proceso de instruccional y de aprendizaje.

- Técnica documental

Es un marco de acción a partir del cual se construye una estrategia de evaluación que privilegia la utilización de instrumentos que no requieren de la observación directa del desempeño del capacitando. Se Utiliza para verificar la adquisición y nivel de dominio de conocimientos de los participantes al curso.

Si bien es cierto que otras técnicas también utilizan documentos, la diferencia específica de esta técnica es que el participante al curso plasma, asienta en el documento, es decir el instrumento de evaluación, la evidencia de su aprendizaje.

- Técnica de campo

Es una estrategia de evaluación que privilegia la utilización de instrumentos que requieren de una observación directa del comportamiento en el lugar de trabajo o en condiciones lo más parecidas a éste. Mediante esta técnica se observa de manera indirecta el desempeño del capacitando en los productos de trabajo instruccional.

En esta técnica se utilizan instrumentos para documentar el avance del capacitando en el aprendizaje, sin embargo, a diferencia de la técnica documental donde el capacitando asienta sus respuestas en el instrumento, en la técnica de campo es el instructor/evaluador quien asienta en el instrumento documental, las evidencias del aprendizaje del capacitando.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Las técnicas de evaluación tienen asociados diferentes tipos de instrumentos de evaluación que pueden aplicarse en un centro de capacitación, en el lugar de trabajo o en un lugar que simule las condiciones de este último. Antes de seleccionar la técnica y los instrumentos de evaluación, el instructor deberá asegurarse que tanto la técnica como los instrumentos son válidos, es decir, que con base en ellos se mide el nivel de cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

A continuación se presenta una tabla que relaciona las técnicas con los instrumentos de evaluación más usados.

Instrumentos de Evaluación	Técnicas de Evaluación	
	Documental	De campo
Listas de cotejo	X	X
Guías de Observación		X
Ejercicios prácticos	X	X
Estudios de caso	X	
Cuestionarios	X	X
Entrevistas personales		X
Planteamiento de problemas	X	
Juego de roles		X
Bitácora o Diario	X	
Pruebas orales/aurales		X

Listas de cotejo

Es un instrumento que, como dice su nombre, permite al instructor comparar los aspectos esperados y marcados por los objetivos de aprendizaje contra las evidencias que muestra el alumno. Sus reactivos están conformados por enunciados breves y sencillos, que describen las características deseables o positivas que debe presentar lo que se está evaluando. Para aplicar una lista de cotejo se debe registrar si la evidencia cumple o no con los aspectos que marcan cada uno de los reactivos. El registro se realiza a partir del desempeño que se observa o del producto que se revisa. Dada su flexibilidad, las listas de cotejo se pueden utilizar como herramienta de evaluación documental o de campo. En una lista de cotejo, los aspectos a evaluar se establecen de manera puntual, el registro es más concreto que en el caso de las guías de observación.

Guía de observación

Una guía de observación se debe utilizar solamente para evaluar evidencias por desempeño. En este tipo de instrumento se establecen categorías de observación amplias que permiten al evaluador mirar las actividades del candidato de manera más global. Su aplicación consiste en presenciar algún evento o actividad y registrar los detalles observados. Se recomienda el uso de las guías de observación para instructores que cuentan con más experiencia en procesos de evaluación y dominan de manera ágil los desempeños de referencia a evaluar.

Ejercicios prácticos

Un ejercicio práctico es cualquier actividad que permite a los alumnos demostrar directamente su desempeño en condiciones lo más parecidas posibles al trabajo real. La característica fundamental de un ejercicio práctico es que se diseña y ejecuta para una situación simulada. Un ejercicio práctico propicia de antemano las condiciones físicas, de material y de acciones en las que se desenvolverá el alumno. La evaluación mediante un ejercicio puede realizarse sobre:

- El resultado final de la actividad (el producto),
- Durante la actividad (el proceso) o
- Una combinación de ambas.

Es importante señalar que, junto con el escenario de acción que plantea el ejercicio, se deben considerar formatos complementarios que le permitan al instructor registrar los resultados del alumno. Estos formatos pueden tener el perfil de una lista de cotejo o una guía de observación.

Los ejercicios prácticos se utilizan cuando las evidencias que se requieren recopilar no son fáciles de obtener en el trabajo real, dado lo esporádico de su ocurrencia, los riesgos que implica para otras personas o los costos económicos que generaría.

Estudio de caso

Un estudio de caso es la descripción de una situación real o ficticia que el alumno debe analizar con base en criterios predeterminados, tiene como propósito evaluar la comprensión de concepciones, enfoques o conceptos, también sirve para identificar el dominio del alumno sobre las variantes en el trabajo ante circunstancias diferenciadas o la posible reacción ante contingencias. Para aplicar un estudio de caso, el instructor debe contar, además, con un formato de registro para evaluar todos los aspectos que el alumno respondió, este formato puede ser una lista de cotejo.

Cuestionarios

Un cuestionario es un interrogatorio oral o escrito, constituido por un conjunto de preguntas agrupadas por áreas temáticas y con una estructura tipo que debe contestar el alumno. Un cuestionario puede conformarse con preguntas de diversos tipos, entre ellas: afirmación/razón (si-no-porqué), respuestas cortas, opción múltiple, respuesta múltiple, respuesta amplia, completamiento, etc. Los cuestionarios se usan fundamentalmente para evaluar conocimiento y sólo en las situaciones en que la recopilación de evidencias por otros medios no es suficiente.

En cuanto a los de tipo oral, generalmente se utilizan como complemento de evaluación, posterior a la observación de un desempeño en el lugar de trabajo, en este caso el instrumento corresponde a una técnica de campo. Los cuestionarios escritos, no requieren de la presencia del instructor para que el alumno los conteste, por lo tanto, en esta situación el instrumento corresponde a una técnica documental.

Además, del conjunto de preguntas que conforma el cuestionario, el instructor debe contar con una guía que contenga las respuestas o aspectos esperados.

Entrevistas personales

Una entrevista también es un interrogatorio, sin embargo, difiere de los cuestionarios en que siempre se efectúa en forma de conversación, es mucho más abierta, flexible y el alumno tiene la oportunidad para cuestionar al asesor. Usada con propósitos de evaluación, la entrevista personal debe estar sustentada por una guía temática, en la que el instructor se apoya para realizar preguntas o dirigir el discurso de la plática hacia los tópicos que interesa evidenciar. Es importante que en la guía de entrevista se incluyan también los aspectos que se esperan obtener de la respuesta del alumno con el fin de identificar si se cubren o no.

Planteamiento de Problemas

Este instrumento está basado en ejercicios escritos que le plantean al alumno situaciones de trabajo en las que es necesario resolver un dilema, una disyuntiva, tomar una decisión o contestar una incógnita. Tiene un formato parecido al de los cuestionarios, sin embargo, los reactivos son mucho más extensos y se ubican en un contexto específico. Los problemas como instrumento de evaluación, deben estar acompañados por una hoja de respuestas o aspectos esperados, para que el instructor pueda decidir si los resultados del alumno cumplen con lo esperado.

Juego de roles

En el juego de roles, se le presenta al alumno una situación problemática para la cual debe tener una respuesta o solución. El aspecto distintivo de los juegos de roles, es que el alumno debe representar un papel y actuar como si estuviera desempeñándose en condiciones de trabajo reales. El argumento puede ser improvisado o bien se puede informar al alumno sobre el papel particular que debe jugar. Una evaluación basada en juego de roles es más abierta y centrada en la persona, es muy útil para evaluar la interacción con otras personas o situaciones de contingencia (atención al cliente, coordinación de equipos de trabajo, conducción de grupos, reacción ante situaciones de emergencia, etc.). Además de la situación a representar, el instructor debe contar con un formato de registro para evaluar los comportamientos o respuestas del alumno durante la escenificación, este formato puede ser una lista de cotejo o una guía de observación.

Bitácora o Diario

Una bitácora o diario puede proporcionar medios útiles para evaluar el desempeño y/o los conocimientos de un alumno. Consiste en un registro donde el alumno reseña, describe y documenta todas las actividades de trabajo que realiza durante un período determinado. La utilización de un diario requiere un trabajo de orientación fuerte por parte del instructor, ya que el alumno debe contar elementos claros sobre cómo recopilar y registrar la información. El uso de este tipo de instrumentos se recomienda para alumnos que ya han pasado por procesos de evaluación previos. También puede ser útil como herramienta de apoyo para la evaluación de evidencias históricas.

Pruebas aurales/orales

Proporciona la oportunidad de evaluar la habilidad del alumno para escuchar, interpretar, comunicar ideas y sostener una conversación en un idioma extranjero.

FORMAS DE EVALUAR.

La selección del tipo de instrumento deberá ser congruente con el objetivo del curso. El cuadro que se muestra a continuación presenta las formas de evaluación más adecuadas al área de dominio:

