
EMPLEOS Y CAPACITACIÓN

IDIOMAS

Auditar la capacitación

La capacitación en lenguas extranjeras, especialmente el inglés, es altamente valorada por los recursos humanos. Sin embargo, muchas veces el acostumbramiento es enemigo de los negocios.

Por **CAROLINA RUIZ MONTANI**



Metodología. Los tests pueden variar de acuerdo con la estrategia de RR.HH.

Los capacitadores en las empresas podemos perder de vista los objetivos de negocio por poner mayor atención en las particularidades de cada uno de nuestros alumnos. Si bien somos conscientes de que la capacitación corporativa persigue siempre objetivos vinculados con el desempeño de sus empleados –ya sea como vehículo para favorecer la motivación o como herramienta de mejora de su productividad–, la gestión de las clases, el control de asistencia a los cursos, las restricciones del programa y el permanente contacto con los individuos nos alejan de la mirada global y del foco en los resultados generales.

Es por ello que muchas empresas empezaron a necesitar que alguien evalúe los efectos de la capacitación y reoriente el enfoque hacia determinados objetivos, que por la naturaleza del ámbito corporativo redundan en una combinación entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales de cada uno de los empleados.

Ambos roles, el de capacitador y el de auditor, pueden ser llevados a cabo con éxito por un mismo proveedor, pero en diferentes momentos o en diferentes organizaciones. La colaboración entre ambos perfiles da lugar a resultados de excelencia y asegura la transparencia y objetividad de las acciones.

El papel del auditor

El capacitador pone al servicio de la organización todo su expertise pedagógico y metodológico, su excelencia académica en materia de lenguas extranjeras y su capacidad de gestión de grupos, clases y agendas. Por su parte, el auditor puede ofrecer una mirada global de la estrategia de capacitación, atendiendo a los objetivos de desempeño del personal y revisando y orientando los programas para asegurar una correcta alineación con los objetivos del negocio.

El papel del auditor es el de quien no sólo controla que se lleven a cabo las acciones para alcanzar los resultados, sino que, además, realiza evaluaciones para orientar la capacitación hacia los comportamientos que se desean obtener de parte de cada uno de los empleados que recibe este servicio.

Partiendo de las evaluaciones de desempeño y los planes de mejora que cada jefe define con su empleado, se

determina la capacitación más adecuada para ese perfil y se diseña una evaluación de nivel específica que ofrecerá un panorama ajustado a las necesidades del puesto y los objetivos del área.

La metodología de evaluación puede variar de una organización a otra, según cuál sea la estrategia determinada por el departamento de Capacitación o RR.HH. Existen herramientas de evaluación que aportan una certificación de acuerdo con estándares reconocidos internacionalmente y que ofrecen avales para la toma de decisiones. Ejemplos de esto son los exámenes Bullats para UK, TOEIC para USA e ITEL Pro-testing para Australia y Japón.

En ocasiones, se recomienda la evaluación directa en el puesto de trabajo para observar el desenvolvimiento del empleado ante una situación real de aplicación del aprendizaje. Este examen en campo ofrece un valor diferencial ya que exhibe el nivel de desempeño preciso y da pautas para orientar la capacitación al resultado buscado.

El feedback de estas evaluaciones consiste en un informe personalizado de destrezas acorde al nivel de lengua extranjera alcanzado y es informado a RR.HH. y Capacitación. Puede compartirse, si RR.HH. así lo indica, con el proveedor de la capacitación para definir colaborativamente los ajustes del programa y la adecuación en términos de intensidad, frecuencia, nivel y metodología de capacitación requerida.

El trabajo del auditor no concluye en el examen sino en acompañar a los capacitadores en la revisión de los programas para asegurar que se mantengan alineados a las necesidades de mejora de desempeño de los empleados de la organización. Su visión se orienta a detectar o promover el logro de nuevas competencias lingüísticas en el escenario real del puesto de trabajo y no solo alcanzar buenos niveles de aprobación en los exámenes.



Copyright 1996-2009 Clarín.com - All rights reserved

Directora Ernestina Herrera de Noble | Normas de confidencialidad y privacidad

Diario Clarín | Diario Olé | Diario La Razón | Ciudad Internet | Biblioteca Digital | Publicidad | Grupo Clarín

Effective English **Advisers**

Av. Santa Fe 1256 9º A - (C1059ABT)

Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina

+54 (011) 4813-5036 // info@effective-english.com
