

# **EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN LOS ECONÓMICOS DE SALUD PÚBLICA. YAGUAJAY**

**Alexis López Clemente**

**Nélida María Martín Sánchez**

**Oriel Otero Hernández**

**Lay de la Caridad Rodríguez**

Filial Universitária de Salud Município de Yaguajay  
[alexis.lc@ssp.sld.cu](mailto:alexis.lc@ssp.sld.cu)

## **Resumen**

El siguiente trabajo investigativo está basado en la evaluación de la efectividad de una estrategia de capacitación aplicada a al departamento de economía de la unidad de Salud municipal del municipio de Yaguajay, con los objetivos de medir la efectividad de la capacitación en el personal de economía del sector de la salud en este departamento y el desempeño real de los económicos por las acciones recibidas; las cuales fueron diseñada teniendo en cuenta las necesidades en cuanto a la capacitación solicitadas por cada uno de los trabajadores de este departamento después de ser aplicado un diagnóstico inicial, donde cada uno de ellos planteó en que aspectos necesitaban superarse, estas actividades fueron puestas en practica y a continuación se ofrecen los resultados obtenidos, a corto , medianos y largos plazos, en función de la evaluación del desempeño de cada trabajador en su área de trabajo, la misma se realizó a partir del modelo de Donald Kirkpatrick.

## **Introducción**

La capacitación es uno de los procesos de vital importancia para el desarrollo de las capacidades directivas y laborales en una empresa o entidad, la misma está asociada a procesos de cambio dirigidos a la preparación del personal directivo y al personal vinculado directamente a la producción en cualquier empresa o entidad, y la misma está encaminada al desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades sobre el desempeño de cada cual, lo cual está diseñado para adquirirse a corto, mediano y largos plazos.

El objetivo de la capacitación es lograr la transformación cualitativa del trabajo en salud a través del **impacto** de las acciones que se desarrollan en los propios servicios con un eje metodológico central: la preparación en el trabajo, lo cual constituye un factor de transformación a partir del diagnóstico o determinación de las necesidades de capacitación.

La evaluación de la capacitación ha de orientarse siempre a la mejora del proceso formativo, la transferencia de aprendizaje y a la evaluación del impacto de la capacitación en las organizaciones.

Como resultado del diagnóstico de necesidades de capacitación aplicado a los trabajadores del área de economía del sector de la salud en el año 2012 y los resultados de la evaluación del desempeño se detectaron necesidades de capacitación en este personal lo que motivó a realizar un grupo de actividades capacitantes para darle respuesta a las mismas y mejorar la competencia laboral ,a su vez se hizo necesario medir el resultado de estas acciones mediante la evaluación del impacto para determinar su grado de efectividad.

### **Objetivos**

- Medir la efectividad de la capacitación en el personal de economía del sector de la salud.
- Medir el desempeño real de los económicos por las acciones recibidas.

### **Metodología**

Para evaluar el impacto de la capacitación se utilizó el modelo de Donald Kirkpatrick que consta de 4 niveles:

Nivel I: La “reacción” de los capacitados y/o sus sentimientos hacia la experiencia de aprendizaje en el momento de la ejecución.

Nivel II: El “aprendizaje” en términos de hechos, conceptos y procesos.

Nivel III: El “comportamiento” o “conducta” en el lugar del capacitado, es decir el “uso”, “transferencia” o “incorporación” de lo aprendido en la capacitación.

Nivel IV: Los “resultados” en términos de las diferencias una vez de regreso al puesto de trabajo

Para la evaluación de la reacción se utilizó una encuesta (anexo 1) la cual se le aplicó a todos los económicos del sector y la realización del PNI que se aplicó al final de la capacitación.

El aprendizaje se evaluó al inicio de cada conferencia a través de preguntas escritas referentes al contenido de la actividad anterior y al final del curso con la aplicación de una prueba escrita.

Para evaluar la transferencia se aplicó una encuesta a los cursistas (anexo 2) y además se realizó una revisión documental para corroborar el desempeño de los mismos como fueron: evaluación del desempeño, informes de visitas de control realizadas, calidad de los balances financieros.

Para evaluar el impacto se le realizó una entrevistas a los jefes de los evaluados (vicedirector económico, jefe de departamento, supervisora) con el propósito de conocer el desempeño de los mismos meses después de la capacitación, utilizándose indicadores de impacto seleccionados por expertos como son: Elevación de la calidad de la información y el proceso, disminución de los errores en la operación, aumento en los niveles de satisfacción y mejoras en la organización del proceso (anexo 3).

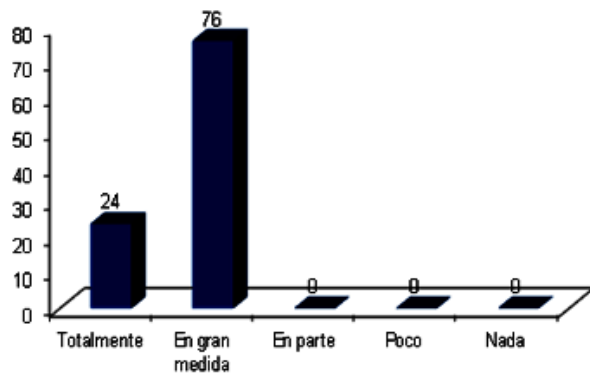
### **Análisis e interpretación de los resultados**

Se encuestaron un total de 25 económicos pertenecientes al sector de la salud Pública y 7 dirigentes.

Al realizar la evaluación de la reacción pudimos obtener que el 76% de los encuestados consideraron que el aseguramiento y organización de la capacitación

permitieron su desarrollo satisfactoriamente en gran medida y el 24% restante totalmente (Gráfico No 1).

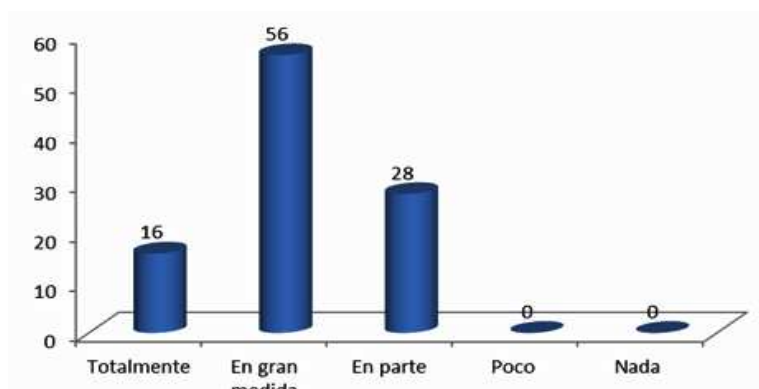
Gráfico No 1. Porcentaje de encuestados según valoración del aseguramiento y organización de la capacitación. En el municipio de Yaguajay. Año 2012



Fuente: Tabla 1

Al analizar con los encuestados su valoración en cuanto al cumplimiento de sus expectativas respecto a la gestión profesoral, la mayoría de los mismos (56%) la valoró de que las cumplía en gran medida, un 16% totalmente y un 28 % consideró en parte, coincidiendo en que los métodos empleados por uno de los profesores no permitía que la información llegara de manera eficaz a los cursistas. Como estrategia se realizó un cambio de instructor al cual se le dio seguimiento subsanándose el problema. (Gráfico 2)

Gráfico No 2. Porcentaje de encuestados según valoración del cumplimiento de las expectativas de la gestión profesoral. En el municipio de Yaguajay. Año 2012



Fuente: Tabla 2

El 88% de los encuestados consideraron que los conocimientos adquiridos con la acción de capacitación mejoran la competencia y el desempeño en su trabajo en gran medida y el 12% restante considera que totalmente. (Gráfico 3).

Gráfico No 3. Porcentaje de encuestados según consideraron que los conocimientos adquiridos en la capacitación mejoran su preparación para el desempeño y competencia. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.

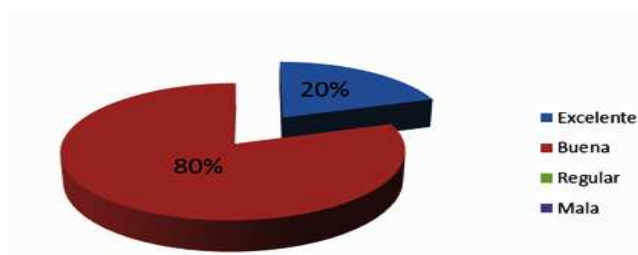


Fuente: Tabla 3

El 100% de los cursistas consideró que el contenido recibido en la Acción de Capacitación tiene posibilidades objetivas de ser aplicado totalmente en su práctica laboral.

El 80% de los encuestados evaluó la acción de capacitación de buena y el 20% restante de excelente, evidenciándose con esto la calidad y buena acogida que tuvo la actividad capacitante para los económicos del sector.

Gráfico No 4. Evaluación de la acción de capacitación según percepción de los encuestados. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.

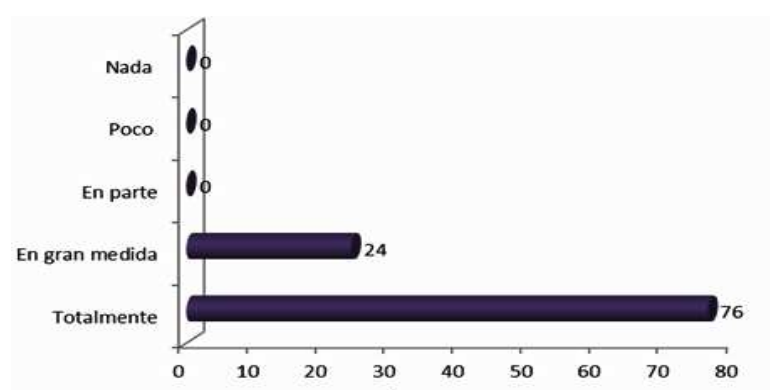


Fuente: Tabla 4

Para la evaluación del aprendizaje se realizaron preguntas escritas y orales durante la capacitación, las cuales arrojaron una buena asimilación de los conocimientos impartidos donde se hizo hincapié en aquellos en los que se observó mayor dificultad. Al evaluar la transferencia obtuvimos que el 8% de los que recibieron la capacitación se les ubicó en un puesto de mayor complejidad posterior a la misma y el 92% restante un puesto de similar complejidad.

El 76% de los cursistas manifiesta que la aplicación de los conocimientos en su desempeño laboral se les exige totalmente y el 24% restante respondió que en gran medida. (Gráfico No 5).

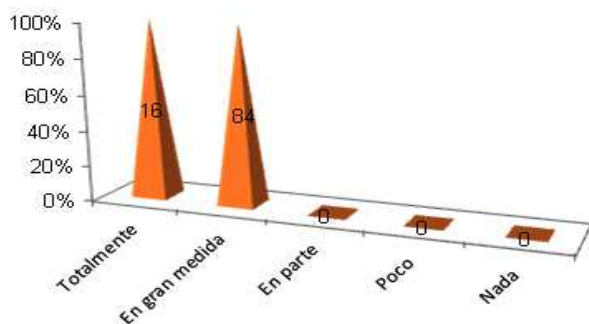
Gráfico No 5. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la exigencia de la aplicación del conocimiento recibido. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.



Fuente: Tabla 5

El 84% de los encuestados consideró que aplicaban en gran medida el conocimiento adquirido en su práctica laboral diaria y el 16% restante respondió aplicarla totalmente. (Gráfico No 6)

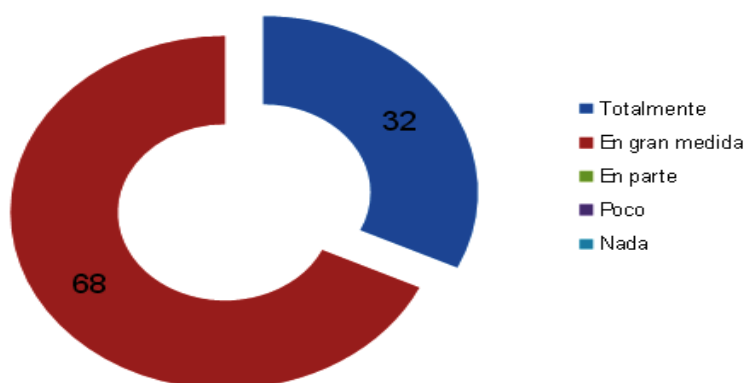
Gráfico No 6. Porcentaje según percepción de los encuestados de la aplicación del conocimiento recibido en la práctica. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.



Fuente: Tabla 6

En cuanto a la contribución que realizó el conocimiento adquirido en la acción de capacitación, el 68% de los encuestados respondieron que contribuyó en gran medida y el 32% restante que totalmente. (Gráfico No 7)

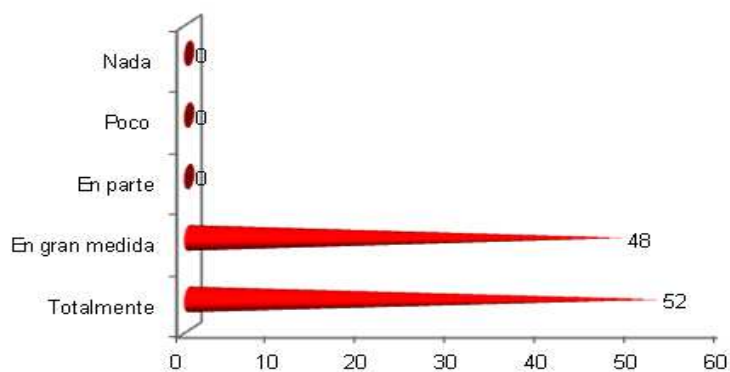
Gráfico No 7. Porcentaje de cursistas según percepción de la contribución de los conocimientos a la mejora de los resultados y la eficacia de su trabajo. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.



Fuente: Tabla 7

El 52 % de los evaluados manifestaron haber obtenido totalmente mejores resultados en la evaluación del desempeño al compararla con las previas a la capacitación y el 48% en gran medida. (Gráfico 8).

Gráfico No 8. Porcentaje de cursistas según percepción de la contribución de los conocimientos al mejoramiento de los resultados en la evaluación del desempeño. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.



Fuente: Tabla 8

Mediante los documentos revisados en los departamentos de economía: Informes de visitas de control realizadas, balances financieros realizados antes y después de la capacitación se pudo constatar la erradicación en dificultades señaladas así como el aumento en la calidad de los balances financieros mostrándose un cambio positivo en los departamentos contables del sector.

Para la evaluación del impacto se entrevistaron a 7 directivos (vicedirector económico, jefa del departamento municipal de contabilidad, supervisora del área económica y 4 administradores; todos coincidieron en qué la aplicación de los conocimientos del curso de referencia, ha influido mucho en las habilidades y actitudes de los trabajadores produciéndose un salto cualitativo en el desempeño de los mismos, disminuyéndose considerablemente los errores en las operaciones contables y aumentando la calidad de los procesos llevados a cabo en el área de economía encontrándose satisfechos con los resultados observados en el área de economía catalogando como efectiva la acción de capacitación efectuada la cual ha permitido una mejor planificación y utilización de los recursos en el sector de la salud .

### Conclusiones

- La efectividad de las acciones de capacitación fueron satisfactorias tanto para los cursistas como para las instituciones de salud logrando un cambio en los resultados organizacionales y con esto mayor satisfacción de usuarios internos y externos.
- La capacitación realizada en los económicos del sector salud, contribuyó a la mejora del desempeño en el trabajo ya que permitió elevar la calidad de los procesos, disminuyéndose los errores contables permitiendo así mejor planificación y utilización de los recursos en la salud pública.



### **Bibliografía consultada**

1. Normas Cubanas 3000, 3001,3002 de Gestión Integrada de Capital Humano. 2007.
2. Resolución N°. 29/2006 del MTSS.
3. Colectivo de Autores. "Manuales de Capacitación y desarrollo de Recursos humanos" Tomo IV. 2008.
4. Cabrera J. "Repensar la evaluación de capacitación" 2004.
5. Márquez Teijera D. Procedimiento para la evaluación del impacto y la eficacia de la capacitación en el centro. Cira García. 2011
6. Obregón martín M, González carbonell A, Pérez Suarez L. "manual de evaluación del Impacto de la capacitación. 2011.
7. Quintana Cruz V. Curso: Metodología para determinar el Impacto de la Capacitación en mi Empresa. 2010

### **Anexo 1**

#### **ENCUESTA: Evaluación de la Reacción**

Estimado compañero (a) Esta encuesta es anónima y su propósito es aproximarnos al impacto del conocimiento adquirido por UD. en esta acción de capacitación, relacionándolo con el conocimiento anterior que poseía. Es por ello que sus respuestas nos ayudan a conocer su opinión para mejorar su trabajo. UD debe responder marcando la opción que considere.

a. La organización y el aseguramiento empleado en la Capacitación permitieron su desarrollo satisfactoriamente:

\_\_\_ Totalmente; \_\_\_ En gran medida; \_\_\_ En parte; \_\_\_ Poco; \_\_\_ Nada.

Si su respuesta es “En Parte”, “Poco” ó “Nada” favor de explicar las razones brevemente: \_\_\_\_\_

b. Los métodos empleados por los profesores en la Acción de Capacitación cumplió las expectativas esperadas por UD.

\_\_\_ Totalmente; \_\_\_ En gran medida; \_\_\_ En parte; \_\_\_ Poco; \_\_\_ Nada .

Si su respuesta es “En Parte”, “Poco” ó “Nada” favor de explicar las razones brevemente: \_\_\_\_\_

c. Usted considera que los conocimientos adquiridos en esta Acción de Capacitación mejoran su preparación para el desempeño y competencia posterior de su trabajo:

\_\_\_ Totalmente; \_\_\_ En gran medida; \_\_\_ En parte; \_\_\_ Poco; \_\_\_ Nada

Si su respuesta es “En Parte”, “Poco” ó “Nada” favor de explicar las razones brevemente: \_\_\_\_\_

d. El contenido recibido en la Acción de Capacitación tiene posibilidades objetivas de ser aplicado en su práctica laboral.

\_\_\_ Totalmente; \_\_\_ En gran medida; \_\_\_ En parte; \_\_\_ Poco; \_\_\_ Nada \_\_\_ No

Si su respuesta es “En Parte”, “Poco” ó “Nada” favor de explicar las razones brevemente: \_\_\_\_\_

e. Finalmente UD. Evaluaría la Acción de Capacitación como:

\_\_\_ Excelente; \_\_\_ Buena; \_\_\_ Regular; \_\_\_ Mala; \_\_\_ No sé

Muchas Gracias por su colaboración.

## Anexo 2

### ENCUESTA : Evaluación de la transferencia

Estimado compañero (a) Esta encuesta es anónima y el propósito de la presente encuesta es aproximarnos a la evaluación de la aplicabilidad del conocimiento adquirido por UD. en la acción de capacitación: \_\_\_\_\_ que en meses pasados recibiera relacionándolo con el anterior que poseía. Sus respuestas nos ayudan a mejorar nuestro trabajo. UD debe responder marcando la opción que considere.

1. En relación con el puesto de trabajo que ocupaba cuando recibió la acción de capacitación que evaluamos y el que ocupa actualmente. En este momento Usted ocupa un Cargo:

\_\_\_ más complejo; \_\_\_ de igual ó similar complejidad; \_\_\_ de menor complejidad

2. Evalúe en qué medida se le ha exigido la aplicación del conocimiento recibido en la acción de capacitación por parte de sus superiores:

☐ Totalmente; ☐ En gran medida; ☐ En parte; ☐ Poco; ☐ Nada

Si su respuesta es “En Parte”, “Poco” ó “Nada” favor de explicar las razones brevemente: \_\_\_\_\_

3. ¿Ha podido UD. poner en práctica lo aprendido en la acción de capacitación referida?

☐ Totalmente; ☐ En gran medida; ☐ En parte; ☐ Poco; ☐ Nada

4. Si su respuesta es “En Parte”, “Poco” ó “Nada” favor de explicar las razones brevemente: \_\_\_\_\_

5. ¿Considera que esta acción de capacitación contribuyó a la mejora de los resultados y la eficacia de su trabajo?

☐ Totalmente; ☐ En gran medida; ☐ En parte; ☐ Poco; ☐ Nada

(Si su respuesta es “En Parte”, “Poco” ó “Nada” favor de explicar las razones brevemente:

6. ¿Los resultados obtenidos por UD. en las evaluaciones del desempeño han mejorado en relación con los obtenidos antes de recibir esta acción de capacitación?

☐ Totalmente; ☐ En gran medida; ☐ En parte; ☐ Poco; ☐ Nada

Si su respuesta es “En Parte”, “Poco” ó “Nada” favor de explicar las razones brevemente:

\_\_\_\_\_

Muchas Gracias por su Colaboración.

### **Anexo 3**

ENTREVISTA A realizar al Jefe del Evaluado para medir el impacto de la capacitación recibida (vicedirector económico, jefe del departamento municipal de contabilidad, supervisora)

El propósito de la presente entrevista es constatar el impacto de los conocimientos adquiridos por el trabajador: \_\_\_\_\_ en la acción de capacitación: relacionando los conocimientos de dicho trabajador y la aplicación de los mismos antes y después del curso. UD debe responder marcando la opción que considere.

1. Exprese en qué medida la aplicación de los conocimientos, del curso de referencia, ha influido en las habilidades y actitudes del trabajador, acorde con los conocimientos adquiridos:

☐ Mucho. ☐ Poco. ☐ Nada.

Si su respuesta es “Poco” ó “Nada” favor de explicar sus aspiraciones:

2. ¿El contenido de las habilidades, actitudes y conocimientos de la acción de capacitación de referencia se ha multiplicado, por el trabajador al colectivo?

\_\_\_ Mucho. \_\_\_ Poco. \_\_\_ Nada.

Si su respuesta es “Poco” ó “Nada” favor de explicar sus aspiraciones:

3. ¿Se ha producido un salto de calidad en los servicios en el área de desempeño del trabajador?

\_\_\_ Mucho. \_\_\_ Poco. \_\_\_ Nada.

Si su respuesta es “Poco” ó “Nada” favor de explicar sus aspiraciones:

4. ¿Considera Ud que han disminuido los errores de operación luego de la capacitación?

\_\_\_ Mucho. \_\_\_ Poco. \_\_\_ Nada.

Si su respuesta es “Poco” ó “Nada” favor argumentar.

5. ¿Se encuentra satisfecho con las mejoras obtenidas producto a la capacitación?

\_\_\_ Mucho. \_\_\_ Poco. \_\_\_ Nada.

Si su respuesta es “Poco” ó “Nada” favor argumentar

#### **Anexo 4. Tablas**

Tabla No 1. Porcentaje de encuestados según valoración del aseguramiento y organización de la capacitación. En el municipio de Yaguajay. Año 2012

Aseguramiento y organización capacitación	Cantidad	%
Totalmente	6	24
En gran medida	19	76
En parte	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0

Tabla No 2. Porcentaje de encuestados según valoración del cumplimiento de las expectativas de la gestión profesoral. En el municipio de Yaguajay. Año 2012

Gestión profesoral	Cantidad	%
Totalmente	4	16
En gran medida	14	56
En parte	7	28
Poco	0	0
Nada	0	0

Tabla No 3. Porcentaje de encuestados según consideraron que los conocimientos adquiridos en la capacitación mejoran su preparación para el desempeño y competencia. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.

Mejoría en el desempeño	Cantidad	%
Totalmente	3	12
En gran medida	22	88
En parte	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0

Tabla No 4. Evaluación de la acción de capacitación según percepción de los encuestados. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.

Evaluación de la acción de capacitación	Cantidad	%
Muy bien	5	20
Bien	20	80
Regular	0	0
Mala	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0

Tabla No 5. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la exigencia de la aplicación del conocimiento recibido. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.

Exigencia aplicación del conocimiento	Cantidad	%
Totalmente	19	76
En gran medida	6	24

En parte	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0

Tabla No 6. Porcentaje según percepción de los encuestados de la aplicación del conocimiento recibido en la práctica. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.

Aplicación de los conocimientos en la práctica	Cantidad	%
Totalmente	4	16
En gran medida	21	84
En parte	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0

Tabla No 7. Porcentaje de cursistas según percepción de la contribución de los conocimientos a la mejora de los resultados y la eficacia de su trabajo. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.

Contribución al mejoramiento de los resultados y la eficacia	Cantidad	%
Totalmente	8	32
En gran medida	17	68
En parte	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0

Tabla No 8. Porcentaje de cursistas según percepción de la contribución de los conocimientos al mejoramiento de los resultados en la evaluación del desempeño. En el municipio de Yaguajay. Año 2012.

Mejoramiento de los resultados en la evaluación del	Cantidad	%
---	----------	---

desempeño		
Totalmente	13	52
En gran medida	12	48
En parte	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0