

# Tema 5. Evaluación de capacitación continua

## Introducción



El objetivo de una empresa al llevar a cabo una capacitación para sus empleados es lograr una **mejora a través del crecimiento de su personal**, es decir, tanto de su conocimiento como de sus competencias.

Sin embargo, la empresa debe encontrar formas de asegurarse de que el objetivo de la capacitación se cumpla, de manera que se refleje en las metas de la empresa.

Existen diferentes maneras en que un facilitador puede **evaluar de manera continua los resultados y la efectividad de la capacitación**. En este tema revisará una introducción a la medición de objetivos de capacitación.

## Explicación

Evaluar una capacitación consiste en un proceso que permite conocer los efectos positivos que tiene un programa de entrenamiento en los participantes. Por ende, **evalúa el valor que tiene la capacitación en el logro del objetivo final**. En otras palabras, es una retroalimentación para estimar el logro de los objetivos propuestos. Evaluar un curso de capacitación responde a las siguientes preguntas:



Fuente: Erika Anella Delgado Madrigal. (2020, 7 de mayo). *Evaluación del proceso de capacitación* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=WWpBxHpDKRs>

Sin embargo, antes de realizar una evaluación es necesario tener en cuenta dos tareas básicas que se realizan previo a la capacitación, las cuales son fundamentales a la hora de evaluar.

- Diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Objetivos de capacitación.

### Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)

Para tener una adecuada referencia sobre si una capacitación fue exitosa o no, es importante realizar antes del inicio del curso un **diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)**. Este diagnóstico se define como "el proceso mediante el cual se identifican las áreas de oportunidad de conocimiento, desarrollo de habilidades y/o actitudes, que un colaborador de una organización tiene y afectan su desempeño en las actividades asignadas" (Ivette, 2021).

El diagnóstico es muy importante para orientar los esfuerzos organizacionales para hacer crecer a su personal de acuerdo con el valor que genera para la empresa y no perderlo. Por ende, un empleado que no conoce las metas de la empresa (y su posición en el logro de estas), no crecerá, por lo que se desmotivará y terminará por irse, aun cuando sea un elemento valioso.

Las necesidades de capacitación pueden presentarse en **tres momentos**:

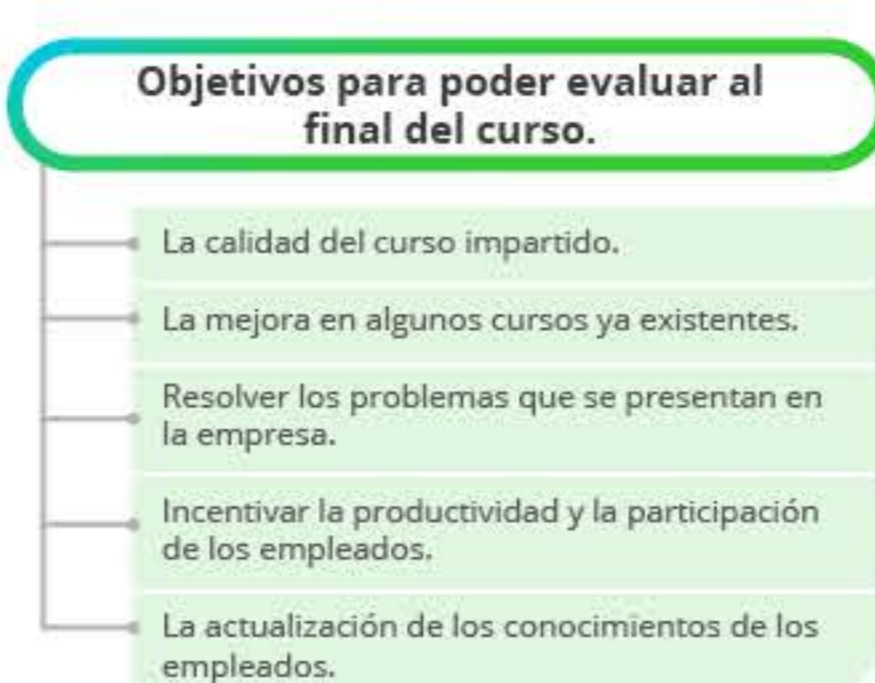


Fuente: Ivette, A. (2021). *Diagnóstico de necesidades de capacitación*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion-dnc.html>

### Objetivos de capacitación

Una vez que se realizó un diagnóstico de necesidades se formulan los objetivos de la capacitación que se llevará a cabo. Esto facilitará la evaluación de los participantes al final de su capacitación, la cual se realizará mediante las diferentes herramientas de evaluación con las que cuente la empresa.

Algunos ejemplos de los tipos de **objetivos que puede perseguir una capacitación** son los siguientes:



Fuente: Erika Anella Delgado Madrigal. (2020, 7 de mayo). *Evaluación del proceso de capacitación* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=WWpBxHpDKRs>

### Modelo de evaluación

Donald Kirkpatrick, ex presidente de la Sociedad Estadounidense para la Capacitación y el Desarrollo, diseñó un **modelo de evaluación** con el objetivo de medir el impacto en los programas de formación y capacitación, el cual permita dejar una serie de evidencias que soporten (con datos) los resultados del proceso de aprendizaje, así como su impacto en las organizaciones. Se define como el retorno de las expectativas o ROE (Return on Expectations). En otras palabras, permite a una empresa saber qué funciona y qué no, con el fin de diseñar y desarrollar programas que satisfagan las necesidades de los empleados y de la empresa.

El modelo consta de **cuatro etapas**:



Fuente: Hidalgo, Y., Hernández, Y., y Leyva, N. (2020). *Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo*. *Ciencias Holguín*, 26(1).

Existen distintas **técnicas** alternativas que pueden utilizarse para la evaluación, las cuales dependen del facilitador, así como de las políticas de la empresa y sus recursos. A continuación, se muestran algunos ejemplos de estas técnicas, las cuales pueden ser utilizadas por sí solas o como complemento del modelo de Kirkpatrick.



Fuente: Ispring. (2021). *La evaluación del programa de capacitación: cómo lograr la perfección* Recuperado de <https://www.ispring.es/blog/evaluacion-de-la-capacitacion>

Es importante recordar que medir el impacto de las capacitaciones en el trabajo y vida de los participantes es fundamental para determinar el logro de las metas y objetivos de la empresa. La clave es que las capacitaciones se lleven a cabo de manera continua y que haya una evaluación constante para la mejora continua.

## Cierre

Conocer y comprender las herramientas y técnicas para una evaluación continua de la capacitación te permitirá medir el logro de los objetivos de la empresa, así como mejorar la oferta de capacitación que se brinda a los diferentes participantes.

La evaluación continua de la capacitación no solo permite medir el grado de aprendizaje obtenido por los diferentes participantes, sino que también permite realizar mejoras continuas a los cursos ya diseñados. Asimismo, mide los indicadores de rentabilidad en una empresa que están relacionados a dichos cursos.

## Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender la definición de la evaluación continua en capacitación.
- Conocer los elementos para determinar un diagnóstico de necesidades (DNC).
- Explicar los diferentes objetivos de capacitación.
- Enlistar las etapas del método de evaluación de la capacitación de Kirkpatrick.
- Identificar las técnicas para la evaluación de cursos.

## Referencias bibliográficas

- Erika Anella Delgado Madrigal. (2020, 7 de mayo). *Evaluación del proceso de capacitación* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=WWpBxHpDKRs>
- Ivette, A. (2021). *Diagnóstico de necesidades de capacitación*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion-dnc.html>
- Hidalgo, Y., Hernández, Y., y Leyva, N. (2020). *Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo*. *Ciencias Holguín*, 26(1).
- Ispring. (2021). *La evaluación del programa de capacitación: cómo lograr la perfección* Recuperado de <https://www.ispring.es/blog/evaluacion-de-la-capacitacion>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECNILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, e fragmentos de entrevistas, programas y demás material que sea objeto de protección, de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECNILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECNILENIO. Sin embargo, podrá permitir bajar material a su computadora personal para uso exclusivo de personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.