

Evaluación del Diplomado de Gestión de los Servicios de Enfermería. Un primer acercamiento

MsC. Nelcy Martínez Trujillo,^I Dra. C. Maricela Torres Esperón,^{II} MsC. Omayda Urbina Laza,^{III} MsC. Marta Otero Ceballos.^{IV}

^I Master en Salud Pública. Licenciada en Enfermería. Profesora Asistente de la ENSAP. Ciudad de La Habana, Cuba. E. mail: nelcynan@infomed.sld.cu

^{II} Doctora en Ciencias de la Salud. Master en Atención Primaria de Salud Licenciada en Enfermería. Profesora Titular de la ENSAP. Ciudad de La Habana, Cuba.

^{III} Doctora en Ciencias de la Salud. Master en Atención Primaria de Salud Licenciada en Enfermería. Profesora Titular de la ENSAP. Ciudad de La Habana, Cuba.

^{IV} Master en Psiquiatría Social. Licenciada en Enfermería. Profesora Auxiliar de la ENSAP. Ciudad de La Habana, Cuba.

RESUMEN

La Evaluación del impacto aplicada en actividades de capacitación pretende indagar acerca de los cambios producidos por el proceso de enseñanza y en que medida se contribuyó al logro de los objetivos planteados inicialmente. Se realiza una investigación descriptiva con el objetivo de evaluar el impacto de la primera edición del Diplomado Nacional «Gestión de los servicios de enfermería». Se trabajó con el universo del estudio constituido por los 375 estudiantes que cursaron la primera edición. Para el diseño se utilizaron los cuatro niveles de la Teoría de evaluación de Impacto de la capacitación de Donald Kirkpatrick (satisfacción, conocimientos, transferencia, resultados). Se aplicaron encuestas a los estudiantes antes de comenzar y una vez concluido el Diplomado y se establecieron, a partir de talleres con expertos, los criterios, indicadores y estándares para la medición de cada uno de estos niveles en particular y el impacto de manera global. Se evaluaron en una primera etapa los dos primeros niveles. La transferencia y los resultados se miden en un plazo mayor de tiempo por lo que serán evaluados en una segunda etapa correspondiente a un periodo posterior. La evaluación mostró una correspondencia entre necesidades de aprendizaje y diseño del currículo. La satisfacción y el nivel de conocimientos de los estudiantes con el Diplomado fue evaluada de Aceptable. Se obtuvo como valor adicional el listado de problemas comunes en los servicios de enfermería a nivel territorial y nacional.

Palabras claves: Evaluación de Impacto, gestión, enfermería.

INTRODUCCIÓN

La formación continua en materia de gestión de los recursos humanos en el sector salud constituye una de las prioridades del Sistema de Salud Cubano. Este proceso de formación tiene como fin último producir un cambio en los recursos formados, que debe expresarse en términos de comportamiento. A la evaluación, como componente de ese proceso, le corresponde la función de valorar en qué magnitud y con qué profundidad se ha producido ese cambio del comportamiento inicial al estado deseado previsto en los objetivos, y la valoración de su impacto en la práctica de la dirección.¹

El concepto de la evaluación de la capacitación ha sido descrito por varios autores, una de las definiciones clásicas sobre la evaluación, aplicada en el ámbito educativo es la aportada por Scriven ² que expresa: «...la evaluación consiste en un proceso sistemático de recogida de datos, incorporado al sistema general de actuación educativa, que permite obtener información válida y fiable para formar juicios de valor acerca de una situación. Estos juicios se utilizarán en la toma de decisiones con objeto de mejorar la actividad educativa valorada».

Otra definición que podría ser considerada es la elaborada por Lucas Achig: ³ «... es un juicio de valor de la misión y los objetivos de una determinada institución, en perspectiva del cambio con amplia participación de sus integrantes, que se sustenta en una rigurosa y sistematizada información, con la finalidad de ayudar a la institución para que comprenda su realidad, reflexione y se proyecte hacia niveles de calidad y pertinencia».

También se define como: »El proceso sistemático y planificado de obtención de información para enjuiciar y valorar si el proceso, los componentes, los resultados de una sesión, acción o plan de capacitación se adecuan a los criterios previamente establecidos con vistas a la mejora del sistema y a la toma de decisiones».⁴

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores pueden extraerse algunas conclusiones sobre los rasgos que caracterizan la evaluación:

- Es un proceso sistemático
- Presupone la emisión de un juicio de valor.
- Se sustenta en la información (rigurosa, fiable, válida).
- Se encamina a la mejora y elevación de los niveles de desarrollo de la institución y los sujetos que forman parte de ella.

En este sentido los objetivos de esta evaluación permiten valorar las ventajas que aporta la capacitación a la organización, investigar la relación entre los resultados de la capacitación y las necesidades de la organización, constatar las características de los resultados sean estos positivos o negativos y por último proporcionar retroalimentación sobre las formas de mejorar la capacitación para la toma de decisiones

En la actualidad existen varios tipos de evaluación de programas, como las revisiones organizacionales y el monitoreo de los procesos pero estos no miden la magnitud de los efectos ni atribuyen la causalidad que corresponde a los efectos.⁵ La determinación del impacto de la capacitación constituye un aspecto importante dentro del proceso de evaluación que permite enjuiciar y valorar en que medida la

formación ha cumplido con los objetivos propuestos antes de su implementación. Es por ello que los claustros deben concebir desde el propio diseño las formas de evaluar el impacto de las capacitaciones.

Sobre esta base las autoras del presente artículo diseñaron, de manera simultánea al Diplomado, un Proyecto de investigación para evaluar su impacto.

El presente trabajo tiene como propósito describir los primeros resultados de dicha evaluación.

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN

El concepto **impacto** ha sido objeto de múltiples definiciones en la literatura referida a los problemas de la formación y superación de los recursos humanos. Ortiz ⁶ señala al respecto que es «la fuerza de una situación sobre otra (...) un indicador utilizado para relacionar acciones ejecutadas, con los resultados alcanzados en la práctica y en su influencia en los cambios ulteriores». Rabazza ⁷ lo define como el «efecto en los individuos y en consecuencia en el rendimiento de sus organizaciones que ha de producir la capacitación y el aprendizaje». Para Cabrera Rodríguez,⁸ es «una situación que produce un conjunto de cambios significativos y duraderos, positivos o negativos, previstos o imprevistos, en la vida de las personas, las organizaciones y la sociedad».

A partir de las definiciones anteriores se puede asumir que cuando se hace referencia al impacto de la superación o capacitación se debe considerar la existencia de una relación causa efecto entre la (s) acción (es) de superación y el comportamiento en el desempeño profesional de los participantes en las mismas, así como con los resultados organizacionales. También se debe considerar que los cambios tienen un carácter duradero y son significativos.

La evaluación del impacto ha de entenderse como «un juicio de valoración sobre la dinámica de los cambios cuantitativos y cualitativos operados en las personas y las organizaciones beneficiadas por la acción de capacitación estableciendo un vínculo de causalidad directo o indirecto». ⁸

Para llegar a este juicio de valor se necesita el análisis de los datos recogidos de manera que se garantice, la información oportuna y pertinente para la actualización del diagnóstico de las necesidades educativas de los implicados y la toma de decisiones acerca de los cambios que deben producirse mediante el diseño o rediseño posterior de la capacitación y además, el establecimiento y la utilización de indicadores que faciliten la vigilancia y la evaluación sistemática del proceso que se evalúa.

Desde la década de los 50 del pasado siglo hasta la actualidad se han propuesto numerosos modelos para la evaluación del impacto de la capacitación. Donald Kirkpatrick creó el más utilizado, aunque existen muchos otros modelos fundamentados directa o indirectamente en el de Kirkpatrick. Su modelo se basa en la evaluación de cuatro niveles para determinar el impacto de la capacitación, los que van desde la «reacción» de los capacitados y sus sentimientos hacia la experiencia de aprendizaje en el momento de la ejecución, se busca con ello información sobre la satisfacción del alumno con el curso recibido, el «aprendizaje» en términos de hechos, conceptos y procesos y con el que se indaga en que medida se aprendieron los conocimientos impartidos en el curso, el «comportamiento» o «conducta» en el lugar del capacitado, es decir, el «uso», «transferencia» o «incorporación» de lo aprendido en la capacitación al puesto de trabajo, hasta los «resultados» que analiza el impacto que tiene la capacitación en la organización en

términos de las diferencias que una vez de regreso al trabajo (o a la comunidad) se producen gracias a la aplicación de los aprendizajes en el accionar, el trabajo, las políticas, las estructuras.⁹

La capacitación constituye uno de los pilares fundamentales en el desarrollo de los recursos humanos en enfermería. En este sentido, múltiples han sido los programas diseñados en Cuba con el fin de lograr la preparación de dicho recurso en varias temáticas, entre ellas la gestión. De manera general todos estos programas, vistos como un proceso, han carecido de la etapa de evaluación de su impacto y solo han llegado a la implementación del plan de estudio pues, en muchas ocasiones debido a la necesidad imperante de la reincorporación rápida a los servicios del recurso formado así como a la carencia de una visión sistémica del proceso de formación que incluya desde su diseño la evaluación del impacto, han provocado la exclusión de la misma. Ejemplo de ello lo constituye el primer proyecto de capacitación de la Cátedra Gestión de Enfermería de la Escuela Nacional de Salud Pública, la que se constituyó oficialmente el 7 de marzo del 2001 y como parte de su estrategia de trabajo en ese año se realizaron cuatro talleres de discusión grupal en los que se identificaron las competencias para enfermería en todas sus áreas de desempeño, las cuales sirvieron de base para el diseño de cuatro cursos básicos:

1. Comunicación en Enfermería.
2. Métodos de Investigación I.
3. Calidad y Evaluación.
4. Gerencia en Enfermería.

Para la descentralización nacional de los mismos se realizó un proyecto de intervención que fue analizado, mejorado y aprobado, en las reuniones metodológicas territoriales de la Dirección Nacional de Enfermería donde participaron los directivos provinciales de la profesión, la Sociedad Cubana de Enfermería y las Jefas del Departamento de Enfermería de las Facultades de Ciencias Médicas del país.

El proyecto se desarrolló durante los años 2001-2003, en el mismo se capacitaron más de 3215 profesionales de enfermería. En el 2004 se conformó el Diplomado «Gestión de Enfermería», que ofrecía la posibilidad de obtener el título a las personas que aprobaran los cuatro cursos y presentaran un trabajo final. Con esta versión se diplomaron 2008 profesionales hasta el año 2005.

En ese mismo año 2005 la dirección de la Escuela Nacional de Salud Pública convoca a sus cátedras a crear diplomados específicos dentro del sistema de superación de los cuadros en Salud, es por ello que en la Cátedra Gestión de enfermería decide a partir de las experiencias anteriores y la identificación de las necesidades de aprendizaje de los directivos, diseñar el Diplomado «Gestión en los Servicios de Enfermería», constituido por tres módulos:

1. Comunicación en Enfermería.
2. Organización de los servicios de Enfermería.
3. Educación Permanente.

El Diplomado incluye algunos temas abordados en las versiones anteriores y nuevas temáticas que responden a los cambios del sistema de salud.

El diseño del diplomado se realizó por un grupo de expertos en las áreas que el mismo aborda y la estrategia docente se caracteriza por un porcentaje elevado de horas de trabajo grupal dedicadas al diseño y discusión, por parte de los estudiantes, de instrumentos para ser aplicados en los servicios con el objetivo de identificar problemas relacionados con los temas impartidos y conformar el trabajo final que incluye la propuesta de soluciones.

Con el objetivo de validar el diseño del currículo del diplomado se ejecutó una primera edición en el Hospital «Hermanos Ameijeiras», en Ciudad de la Habana, posteriormente se realizaron talleres metodológicos con los graduados y el colectivo de profesores del mismo, que permitieron realizar ajustes en el diseño para su posterior descentralización a nivel nacional, la que se inició en las provincias en el año 2006.

Se realizó un cronograma organizado para la primera edición por provincias, la que fue impartida por dos profesores, uno de la sede central de la ENSAP y un graduado de la primera versión, lo que inició un proceso de capacitación en cada territorio y la descentralización en cascada.

El Diplomado Gestión en los Servicios de Enfermería tiene el fin de lograr el desarrollo y la capacitación del capital humano en la profesión así como la adquisición de los conocimientos y habilidades de carácter específicos inherentes a la gestión de enfermería en los servicios, que redundan en la mejora de los procesos administrativos y es el resultado del perfeccionamiento continuo de figuras académicas similares que lo antecedieron, de ahí que resulta imprescindible asumir como proceso permanente y sistemático la retroalimentación, que incluya la evaluación del impacto de dichos programas sobre el desarrollo de los directivos actuales en la profesión y los propios servicios de salud.

La ausencia de una visión sistémica de este proceso ha llevado, en la mayoría de los casos, a que no se considere que la evaluación del impacto forma parte del proceso de capacitación, puesto que en la medida que se conozca el real efecto de la misma una vez concluida se logrará mejorar o variar los elementos que puedan estar incidiendo en la obtención de resultados positivos.

La implementación del diplomado se inserta en la política nacional de formación y superación de cuadros de dirección en salud en la que ha sido necesario desarrollar programas de capacitación que propicien la adquisición de habilidades, herramientas, técnicas y métodos que la ciencia de la administración moderna ha desarrollado en el mundo en los últimos años.

Para ello se identifica lo que necesita cada directivo y se le dota gradualmente de los conocimientos y habilidades, fundamentalmente para el trabajo participativo y en equipo, la comunicación, la capacidad para negociar y solucionar conflictos, para el análisis del entorno y de los factores socio psicológicos; para encabezar el trabajo dirigido a la formación de valores y a la aplicación consecuente de los preceptos del Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.¹⁰ La evaluación de su impacto permite conocer los cambios producidos por el proceso de enseñanza y en que medida se contribuyó al logro de los objetivos planteados inicialmente de adquisición de conocimientos y habilidades de carácter específicos inherentes a la gestión de enfermería en los servicios.

PRIMER ACERCAMIENTO A LOS RESULTADOS

Teniendo en cuenta la información que se requiere en cada nivel se puede considerar que algunos de ellos se evalúan a corto plazo (Niveles I y II) y otros a mediano (nivel III) y largo plazo (nivel IV). Cada nivel se consideró una dimensión a partir de las que se identificaron criterios, indicadores, estándares. En este caso solo se evaluaron los niveles I y II.

Para ello se diseñaron dos cuestionarios que fueron aplicados antes de comenzar y después de concluidas las dos semanas presenciales del diplomado. La información fue recogida de manera que permitió conocer las variaciones individuales de las respuestas pues cada profesional tenía un número individual de identificación antes de comenzar.

Cada nivel de evaluación se consideró una dimensión en la que se determinaron, en talleres con los profesores del Diplomado considerados como expertos, los criterios, indicadores y estándares para su medición. Se consideró aceptable una dimensión cuando tenía tres de sus cuatro indicadores con esa condición y a su vez estos últimos eran aceptables cuando más del 80 % de los encuestados así lo consideraban.

Se identificaron indicadores trazadores que de encontrarse NO ACEPTABLES se consideraría la dimensión en esa misma condición. Los datos obtenidos en las encuestas se transcribieron en Bases de Datos creadas al efecto en el programa Excel, en el que se procesaron los mismos. Se realizó el análisis cualitativo y cuantitativo de los mismos.

En la **dimensión satisfacción** se evaluó la percepción que tenían los estudiantes de la capacitación recibida, sus expectativas así como sus criterios en relación a la utilidad del diplomado para su desempeño profesional. Se realizó además una identificación de necesidades de aprendizaje.

Se realizó el análisis cualitativo de la información recogida en las encuestas. Entre las expectativas de los encuestados primaban las relacionadas con la de mejorar sus habilidades en la gestión de los servicios de enfermería, elevar sus conocimientos en los temas incluidos, mejorar su desempeño profesional, elevar la calidad de la atención de enfermería, desarrollar habilidades para identificar problemas relacionados con los temas incluidos en el Diplomado.

Un gran número de los encuestados previo al comienzo del Diplomado incluyó entre los temas sugeridos los que formaban parte del programa previsto, esto constituyó otro de los aspectos que contribuyó a su satisfacción con el mismo puesto que el Diplomado incluyó temas que los encuestados, previo a su comienzo, consideraron eran necesarios abordar en este tipo de formación. Se sugirieron además los siguientes temas:

- Evaluación de la calidad.
- Metodología de la investigación.
- Ética.
- Dirección Estratégica.

Se consideró que el nivel I de satisfacción era ACEPTABLE puesto que al analizar las encuestas más del 80% de los encuestados refirieron estar satisfechos con el Diplomado, además de considerarlo útil para su desempeño, satisfacer sus

expectativas y considerarlo necesario al punto de recomendarlo a otros profesionales que se encuentren en cargos de dirección en la profesión.

En la dimensión conocimiento se determinaron indicadores para evaluar los conocimientos adquiridos por los estudiantes en los temas abordados en el Diplomado, y se tuvo en cuenta dos niveles de aprendizaje, el individual con las evaluaciones finales que en cada módulo se le realizó a los estudiantes, y el aprendizaje grupal con los trabajos finales en equipo. En ellos se identificó si los equipos compuestos por los estudiantes eran capaces de identificar problemas de comunicación, organización de los servicios y educación permanente en los servicios en los que realizaban las prácticas.

Posteriormente se realizó un Taller con los coordinadores a nivel provincial y los profesores del Diplomado donde se evaluaron los informes finales por ellos realizados, lo que permitió obtener un listado de los principales problemas comunes de los servicios de enfermería, en los territorios y a nivel del país.

La encuesta previa incluía una identificación de necesidades de aprendizaje en la que se constató que las mismas coincidían, en un alto porcentaje, con los temas incluidos en el diseño.

CONCLUSIONES

1. Los primeros resultados de la evaluación del Impacto del Diplomado Gestión de los servicios de enfermería apuntan a una coincidencia entre la identificación de necesidades de aprendizaje y contenidos del currículo, así como a la satisfacción de las expectativas de los profesionales egresados.
2. Los profesionales que cursaron el Diplomado lograron los objetivos del mismo en tanto la evaluación de conocimiento fue aceptable en cada módulo y de manera general.
3. La determinación de problemas comunes por territorios y a nivel nacional constituyó un resultado adicional de la evaluación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Cabrera Rodríguez, Julio Alberto. Seguimiento y evaluación de la capacitación y su impacto en el desempeño individual y organizacional. Artículo en soporte magnético. Universidad Agraria de La Habana «Fructuoso Rodríguez Pérez»; 2003.
2. Puttgrooss, A.; Krotsch C.P. Universidad y Evaluación. Estado del Arte. En Cuadernos, Aique, Grupo Editor S.A. Argentina.
3. Achig, L. Autoevaluación de las Instituciones de Educación Superior: Guía para la autoevaluación de la Universidad de Cuenca. Ecuador, 1997.
4. Instituto de Profesionalización del Servidor Público. Secretaría de Educación de Chiapas. Curso de Educación Permanente [citado 2007-05-31] Disponible en: <http://www.profesionalizacion.chiapas.gob.mx/evaluacion.htm>.
5. Banco Mundial. Poverty Net. Pobreza. Evaluación del Impacto. Op cit.
6. Ortiz Ordaz, Fidel y otros. Análisis de los indicadores más frecuentes para medir el impacto de la capacitación de los directivos (Universidad de Pinar del Río).

Ponencia presentada en Evento sobre la Evaluación de Impacto de la capacitación, Matanzas, Cuba, 2003.

7. Rabazza Peñalver, Francisco y otros. La medición del impacto de la capacitación: El caso de un Diplomado. (Filial Universitaria " Jesús Montané Oropesa " Isla de la Juventud. Ponencia presentada en Evento sobre la Evaluación de Impacto de la capacitación, 2003, Matanzas, Cuba

8. Cabrera Rodríguez, Julio Alberto. Seguimiento y evaluación de la capacitación y su impacto en el desempeño individual y organizacional. Artículo en soporte magnético. Universidad Agraria de La Habana «Fructuoso Rodríguez Pérez»; 2003.

9. Kirkpatrick Donald. «Evaluación de programas de capacitación. Los cuatro niveles» en: Craig R Bittel y col. «Entrenamiento y desarrollo». McGraw Hill. 1998.

10. Pinto Hernández, M.E.; Gómez Parets, C. Algunos apuntes sobre el surgimiento de la preparación y superación de cuadros en Cuba, en Temáticas Gerenciales Cubanas 2000, Tomo I, Ed. CCED MES, La Habana, 2001.

MsC. Nelcy Martínez Trujillo. Profesora Asistente de la ENSAP. Ciudad de La Habana, Cuba. E. mail: nelcynan@infomed.sld.cu