

MEMORANDO
IDP-DE-DSE-012-2023
Fecha: 23-01-2023

Para: Catalina Chinchilla Cásares
Directora de la Contraloría de Servicios

De: Carlos Méndez Bonilla
Jefe del Departamento de Seguimiento y Evaluación
Mauricio Aguilar García
Asesor nacional del Departamento de Seguimiento y Evaluación
Responsable de la evaluación

C. c. Karla Thomas Powell
Directora ejecutiva del Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano

Asunto: Entrega de informe técnico de evaluación

Estimada señora:

De la manera más atenta, se les remite el siguiente informe técnico de evaluación de la actividad de formación permanente: **2022-110, Valores para el servicio** (grupo 1), correspondiente al III trimestre de 2022, ejecutada por la dependencia gestora: Contraloría de Servicios. El propósito del informe es que se constituya en un insumo para la mejora del proceso de formación continua, en el cual está enmarcada esta actividad.

I- INTRODUCCIÓN

En este informe, se presentan los resultados obtenidos en la evaluación de la actividad de formación permanente (AFP) realizada por su dependencia gestora, según el modelo de evaluación del Plan de Formación Permanente (MODEVA-PFP), diseñado por el Departamento de Seguimiento y Evaluación (DSE), con la finalidad de identificar los logros y resultados en cuanto a los criterios de evaluación de la eficacia, la pertinencia y el impacto a corto plazo en el personal capacitado, para construir evidencias que favorezcan la toma de decisiones y el planteamiento de propuestas de mejora de los procesos de formación permanente, dirigidos al personal del Ministerio de Educación Pública (MEP).

Se conceptualiza la eficacia como la medida en que se cumplen los objetivos de la AFP, en cuanto al aprendizaje, la satisfacción de las personas participantes y el desempeño de las personas facilitadoras, o bien, con el ambiente virtual de aprendizaje, según corresponda, de acuerdo con la estrategia metodológica utilizada para implementar la actividad formativa.

La pertinencia se refiere a la medida en que la AFP responde y es congruente con las necesidades del contexto educativo, la población meta, los objetivos institucionales y los requerimientos de la política educativa.

El impacto a corto plazo valora el aporte de la AFP en el fortalecimiento de los desarrollos personal, profesional e institucional y los factores que han favorecido la implementación de los conocimientos adquiridos en el quehacer laboral, según la percepción de las personas capacitadas.

Estos criterios de evaluación son valorados a partir de la aplicación de diferentes instrumentos, durante el proceso de formación y posterior a este. La información es registrada y cuantificada en el Sistema de Gestión y Administración del Desarrollo Profesional (Sigad). A partir de los resultados, se obtiene una valoración cuantitativa y otra cualitativa, según lo establecido en el MODEVA-PFP.

La información cualitativa adicional que se reporta está relacionada con la implementación de lo aprendido en el quehacer laboral e incluye, además, observaciones y recomendaciones para la mejora de futuras actividades de formación permanente.

Los datos que se reflejan en todas las tablas son tomados de los diferentes instrumentos de evaluación proporcionados por el Sigad. Cuando ha sido necesario, la información se obtiene mediante los formularios de Microsoft Forms.

II- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1- Información de la Actividad de Formación Permanente

Actividad 2022-110: Valores para el servicio

Tabla 1

Características de la AFP

Trimestre	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Modalidad	Estrategia metodológica	Clase de AFP
III-2022	09/09/2022	13/09/2022	Participación	Presencial	Curso
Tipo de AFP	Población meta por estrato	Duración de la actividad	Área estratégica	Finalidad de la AFP	Condición de la actividad
Con recursos propios de la instancia	Profesional ejecutor	16 horas	Gestión pública educativa	Implementación de lo aprendido en la gestión pública educativa	Invitación

2- Resultados de la AFP

Tabla 2

Evaluación de las personas facilitadoras y número de consultados, según la evaluación realizada

N.º de grupo	Personas facilitadoras	Evaluación a las personas facilitadoras	N.º de participantes en la AFP			EVALUACIÓN REALIZADA				
						Aprendizaje logrado	Satisfacción con la AFP		Aplicabilidad de lo aprendido	
			N.º de personas consideradas	Desarrollo de la AFP	Personas facilitadoras		Cuestionario a participantes			
				Total	Aprobados	Reprobados	N.º de respuestas	N.º de respuestas	N.º de personas consultadas	N.º de respuestas
1	Katherine Navarro Benavides y Efraín Cambronero Barboza	96,44	22	21	1	22	15	19	21	11

Tabla 3

Resultados de la actividad de formación según el MODEVA-PFP

N.º de grupo	EVALUACIONES REALIZADAS				Resultado MODEVA-PFP	
	Aprendizaje logrado	Satisfacción con la AFP		Aplicabilidad de lo aprendido	Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa
		Desarrollo de la AFP	Personas facilitadoras			
	Valor 20 %	Valor 15 %	Valor 15 %	Valor 50 %		
1	19,80	14,33	14,47	46,62	95,22	Excelente
<p>Interpretación cualitativa de los datos: Totalmente eficaz, totalmente pertinente y de total impacto a corto plazo</p>						

2.1- Resultados cualitativos

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas abiertas del cuestionario aplicado a la población consultada, en relación con la implementación de lo aprendido en el ámbito laboral y las sugerencias para la mejora de las actividades de formación.

Tabla 4

Procesos o procedimientos incorporados, en el desempeño laboral, para la mejora de la gestión del servicio brindado, según la opinión de las personas participantes

Categorías	Descripción	Frecuencias absolutas
Desarrollo de actividades, técnicas, procesos o procedimientos para el mejoramiento en el quehacer laboral	Mejoramiento del servicio de atención al cliente (comunicación asertiva, atención a las solicitudes de forma eficiente, empatía, entre otras).	8
Otros comentarios	“Es muy importante la calidad en (el) servicio que se brinda, para ello desarrollo con más claridad el conocimiento adquirido, el dar respuestas más asertivas, con respeto, empatía y control, que me permitan el desempeño mejor de mis tareas, así mismo la utilización de las herramientas existentes en la Unidad, para dar respuesta satisfactoria y pronta al usuario”	1
	“He (mejorado) en el apoyo al funcionario con respecto a las solicitudes de pensión, también evacuando las dudas en otros procesos ajenos a lo que realizo yo todos los días, con el fin de dar una respuesta satisfactoria”.	1
Total de respuestas		10

Tabla 5

Razones por las cuales las personas participantes indican no haber implementado lo aprendido en la AFP por la que se les consulta

Observaciones obtenidas de la población consultada		Frecuencias absolutas
Categorías	Descripción	
Otros comentarios	“Yo en lo personal, sí integré conocimientos adquiridos en cuanto a mi atención al público, además de mi formación y vocación de servicio.	1
Total de respuestas		1

Tabla 6

Observaciones para la mejora de la actividad de formación permanente, según el criterio de las personas participantes

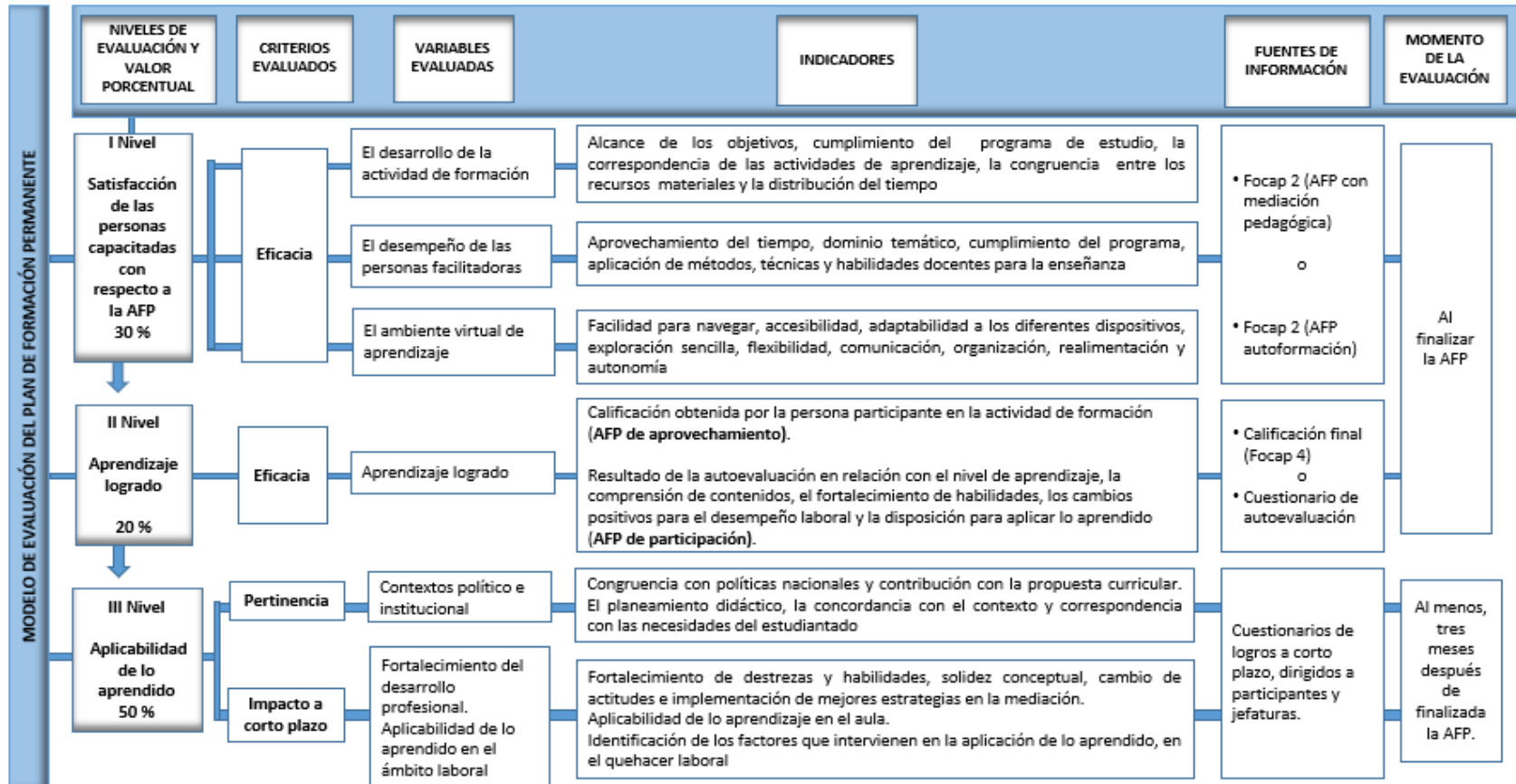
Observaciones obtenidas de la población consultada		Frecuencias absolutas
Categorías	Descripción	
Otros comentarios	Satisfacción con la actividad de formación ✓ Excelente (el curso fue muy completo y contó con excelentes personas facilitadoras)	3
	Contribución con el desarrollo profesional ✓ Ha implementado los aprendizajes en su quehacer laboral	2
	Continuar con procesos de formación	1
	“Considero que la actividad es muy completa porque los valores en el servicio, en algunas oficinas, no se aprecian. Me gustaría que esa capacitación se brinde a todo el personal, administrativo como docente”	1
	“(Valorar) la posibilidad de que se implemente a todos los funcionarios sin distinción del puesto que ocupen, porque favorece las buenas relaciones laborales”	1
	“(…) sí considero que, como parte de la finalización del taller, se inste a los participantes a crear alguna forma de retroalimentación e implementación de conocimientos dentro de sus entornos de trabajo. Creo que sería necesario un poquito de seguimiento, como una tarea, el poder "forzar" al asistente a generar un poco de cambio y por lo menos hacerse un espacio dentro de sus áreas donde se pueda hablar, compartir e implementar esto que vimos, que es muy importante”.	1
Total de respuestas		9

III- RECOMENDACIONES GENERALES

- Promover la divulgación de los resultados de esta evaluación con el personal responsable del diseño y la ejecución de las AFP que se imparten desde su dependencia gestora, para su realimentación y mejora, considerando los criterios de eficacia, pertinencia e impacto a corto plazo.
- En relación con la eficacia de la AFP, considerar la valoración del desempeño de las personas facilitadoras y la satisfacción con la actividad de formación para contribuir, de la mejor manera, con los desarrollos personal y profesional de las personas capacitadas.
- Valorar, de acuerdo con los resultados obtenidos, si la AFP brindada ha sido suficiente para generar los cambios esperados a corto, mediano y largo plazos.
- Informar, a las personas participantes, acerca de la importancia de responder la consulta que se ha de realizar, a través del correo electrónico, tres meses después de la fecha de finalización de la AFP y, de este modo, contar con un mayor número de respuestas para culminar, con éxito, el proceso evaluativo.

IV- ANEXOS

1- Resumen del modelo de evaluación del Plan de Formación Permanente (MODEVA-PFP)



2- Interpretación de los resultados

Para la interpretación de resultados, el MODEVA-PFP toma como referencia la escala numérica establecida por el Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES). A partir de esta escala, se establecen cinco categorías cualitativas de evaluación (*Excelente, Muy buena, Buena, Regular e Insuficiente*). Estas categorías se identifican con los colores del semáforo, de manera que facilite el análisis y la interpretación, tal y como se muestra en la tabla siguiente:

Evaluación cuantitativa	Evaluación cualitativa	Interpretación según el MODEVA-PFP
10 a 59.99	Insuficiente	Ineficaz, nada pertinente y sin impacto a corto plazo
60 a 69.99	Regular	Muy poco eficaz, muy poco pertinente y de muy poco impacto a corto plazo
70 a 84.99	Buena	Eficaz, pertinente y de impacto a corto plazo
85 a 94.99	Muy buena	Muy eficaz, muy pertinente y de mucho impacto a corto plazo
95 a 100	Excelente	Totalmente eficaz, totalmente pertinente y de total impacto a corto plazo

3- Descripción de los criterios de evaluación

Critero de evaluación	Descripción del criterio	Fuentes de información	Valoración cuantitativa	Valor porcentual
Eficacia	Medida en que se cumplen los objetivos de las AFP, en cuanto al aprendizaje obtenido, la satisfacción de las personas participantes con respecto a la actividad y al desempeño de las personas facilitadoras. Considera los siguientes aspectos:			20 %
	1- El aprendizaje logrado. Valora los conocimientos y las habilidades adquiridas en la AFP, según el objetivo general y los saberes planteados en el formulario de capacitación. Este rubro del criterio varía, según la modalidad de la AFP.			
	<ul style="list-style-type: none"> En las AFP de la modalidad de aprovechamiento, se refiere a la calificación final de las personas participantes. 	Focap 4	Promedio de la calificación final de las personas que asistieron, al menos, al 60 % del total de horas de la AFP.	
	<ul style="list-style-type: none"> En las AFP de la modalidad de participación, se refiere a la valoración emitida por las personas participantes, a partir de su aprendizaje. 	Focap 2 (apartado de: Autoevaluación del aprendizaje)	Promedio del resultado de la autoevaluación del aprendizaje del total de respuestas registradas en el Sigad.	
	2- La satisfacción de las personas participantes con la AFP Considera la satisfacción con el desarrollo de la AFP y también con el desempeño de la persona facilitadora, o bien, con el ambiente virtual de aprendizaje (cuando la estrategia metodológica es de autoformación).	Focap 2 (apartado de: Evaluación de la actividad y de la persona facilitadora)	Promedio del resultado de la evaluación de la actividad y del desempeño de la persona facilitadora.	
Pertinencia	Medida en que la AFP responde y es congruente con las necesidades del contexto educativo, la población meta, los objetivos institucionales y requerimientos de la política educativa.	Cuestionario de evaluación de pertinencia y logros a corto plazo	Promedio de los datos obtenidos con el cuestionario aplicado a las personas participantes tres meses después de finalizada la AFP (equivale a 35 %).	50 %
Impacto a corto plazo	Valora el aporte de la AFP en el fortalecimiento de los desarrollos personal, profesional e institucional y los factores que han favorecido la implementación de los conocimientos adquiridos en el quehacer laboral, según el criterio de las personas capacitadas y las jefaturas.		Promedio de los resultados del cuestionario aplicado a las jefaturas, tres meses después de finalizada la AFP (equivale a 15 %).	

4- Criterios e indicadores considerados para la valoración de la pertinencia y el impacto a corto plazo

Área estratégica: Gestión pública educativa Instrumento utilizado: Cuestionario de logros a corto plazo Dirigido a participantes		
Criterios	Indicadores	Ítems valorados
Impacto a corto plazo	Logros profesionales obtenidos en la actividad de formación	1- Mejorar el desempeño laboral al fortalecer destrezas para implementar nuevas prácticas. 2- Cambiar actitudes a partir de lo aprendido. 3- Desarrollar, con mayor conocimiento y seguridad, las funciones a su cargo. 4- Promover ambientes de trabajo dinámicos y participativos. 5- Promover la mejora continua del quehacer ministerial, desde las diferentes áreas de acción (administrativa, técnica o curricular). 6- Mejorar el desempeño laboral mediante el uso de herramientas técnicas. 7- Poner en práctica planes, programas o proyectos en los ámbitos administrativo, técnico o curricular. 8- Promover la sana convivencia, la responsabilidad y el liderazgo, entre otros aspectos. 9- Brindar un servicio de calidad a la comunidad educativa para el mejoramiento institucional. 10- Compartir lo aprendido con otros miembros del grupo de trabajo.
	Aspectos que han contribuido en la implementación de lo aprendido	1- Las directrices o lineamientos ministeriales. 2- El apoyo de la jefatura. 3- Los recursos institucionales disponibles. 4- El acompañamiento técnico recibido.
Pertinencia	Pertinencia con políticas nacionales, educativas y del contexto educativo	1- La congruencia con las políticas nacionales vigentes. 2- La contribución con la mejora del desempeño laboral. 3- La contribución con la mejora del servicio que brinda la dependencia en la que labora. 4- La concordancia con las necesidades del contexto en el que labora. 5- La relación con las responsabilidades y las tareas asignadas al puesto de trabajo.