

**MEMORANDO**  
**IDP-DE-DSE-018-2023**  
**Fecha: 24-01-2023**

Para: Catalina Chinchilla Cásares  
Directora de la Contraloría de Servicios

De: Carlos Méndez Bonilla  
Jefe del Departamento de Seguimiento y Evaluación  
Norma Solís Sánchez  
Asesora nacional del Departamento de Seguimiento y Evaluación  
Responsable de la evaluación

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

Asunto: Entrega de informe técnico de evaluación

---

Estimada señora:

De la manera más atenta, se le remite el siguiente informe técnico de evaluación de la actividad de formación permanente: **2022-106, Valores para el servicio** (grupo 2), correspondiente al tercer 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

## II- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 1- Información de la actividad de formación permanente

Actividad 2022-106 (grupo 1), 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	29/7/2022	13/9/2022	Participación	No presencial - Virtual	Curso
Tipo	Población meta por estrato	Duración de la actividad	Área estratégica	Finalidad de la AFP	Condición de AFP
Con recursos propios de la instancia	Administrativo docente ejecutor	16	Gestión Pública Educativa	Implementación	Invitación

**Tabla 2**

*Evaluación de las personas facilitadoras y el número de personas consultadas, según la evaluación realizada*

N.º de grupo	Personas facilitadoras	Evaluación a las personas facilitadoras	EVALUACIÓN REALIZADA								
			N.º de participantes en la AFP			Aprendizaje logrado	Satisfacción con la AFP		Aplicabilidad de lo aprendido		
			Total	Aprobados	Reprobados	N.º de personas consideradas	Desarrollo de la AFP	Personas facilitadoras	Cuestionario a participantes		
							N.º de respuestas	N.º de respuestas	N.º de personas consultadas	N.º de respuestas	
2	Efraín Cambroner B.	92,08	15	10	5	11	10	11	11	7	
	Katherine Navarro B.	94,81									

**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	Ambiente virtual de aprendizaje			
	Valor 20 %	Valor 15 %	Valor 15 %	Valor 50 %		
2	18,95	13,38	13,95	46,35	92,63	<b>Muy buena</b>
Interpretación cualitativa de los datos: <b>Muy eficaz, Muy pertinente y de mucho impacto a corto plazo</b>						

## 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 de las respuestas de las personas participantes	Frecuencias absolutas
Desarrollo de procesos o procedimientos para el mejoramiento en el quehacer laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la atención al cliente: atención con respeto, cortesía, empatía con los usuarios / eliminar frases asesinas</li> </ul>	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la recepción y trámite de documentos</li> </ul>	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor respeto y compromiso en la gestión</li> </ul>	1
<b>Total de respuestas</b>		<b>7</b>

**Tabla 5**

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

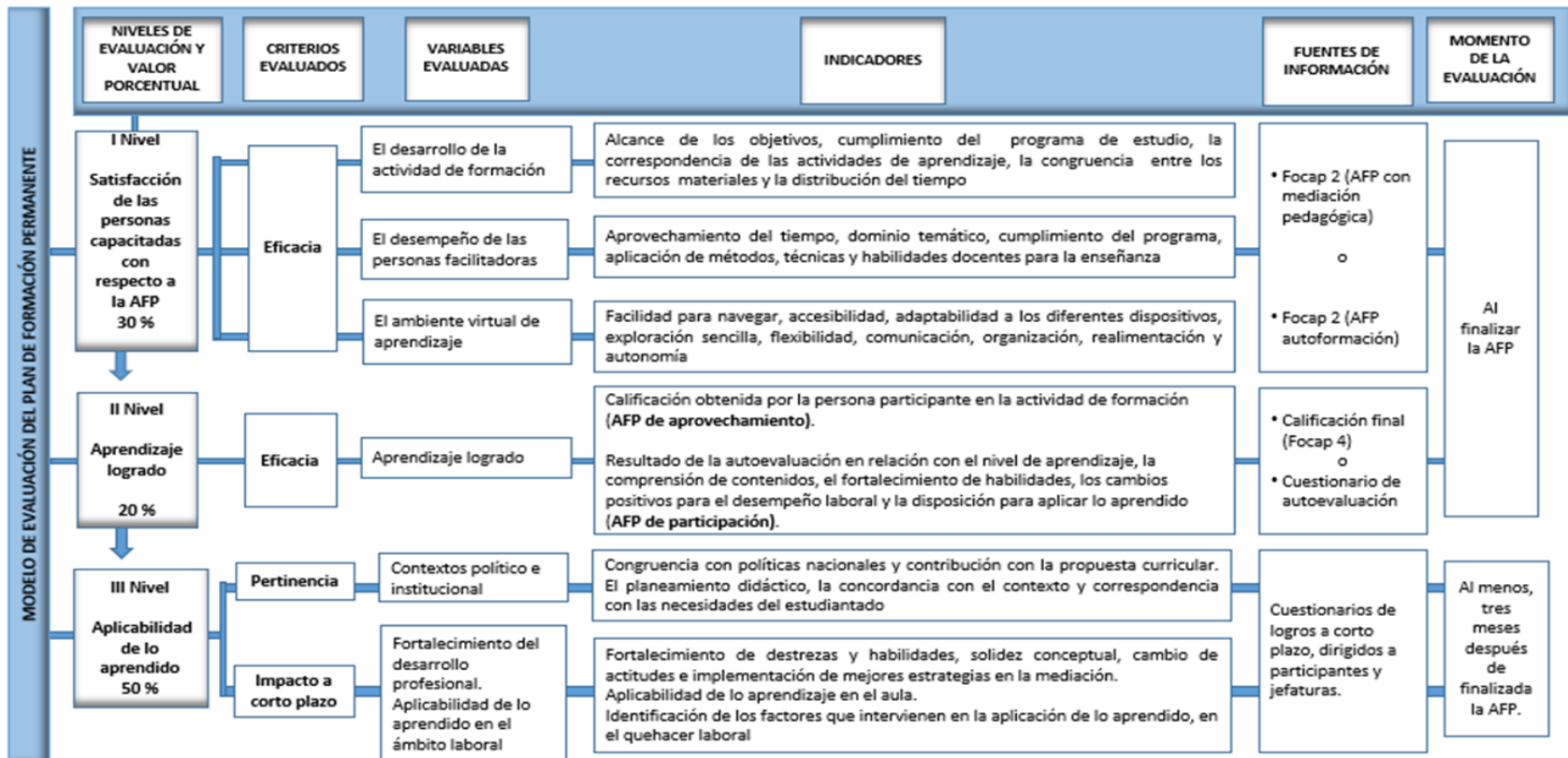
Observaciones obtenidas de la población consultada		Frecuencias absolutas
Categorías	Descripción	
Planificación de la AFP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extender la duración del curso</li> </ul>	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer un horario que no choque con otras (de supervisión, regional u otras oficinas ministeriales)</li> </ul>	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que sean más continuos y presenciales</li> </ul>	1
Desarrollo de la AFP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir formación RAC</li> </ul>	1
Otros comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con procesos de formación:</li> </ul>	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con la AFP: Excelente de formación permanente / interesante/ felicitaciones / agradecimiento</li> </ul>	4
<b>Total de respuestas</b>		<b>9</b>

### 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 de la satisfacción con la actividad de formación, y al ser una actividad de autoformación, el ambiente virtual de aprendizaje, 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.

## 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

Criterio 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 con el desempeño de las personas facilitadoras. Considera los siguientes aspectos:			20 %
	1- <b><i>El aprendizaje logrado.</i></b> 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"> <li>En las AFP de la modalidad de <b>aprovechamiento</b>, se refiere a la calificación final de las personas participantes.</li> </ul>	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"> <li>En las AFP de la modalidad de <b>participación</b>, se refiere a la valoración emitida por las personas participantes, a partir de su aprendizaje.</li> </ul>	Focap 2 (apartado de: Autoevaluación del aprendizaje)	Promedio del resultado de la autoevaluación del aprendizaje del total de respuestas registradas en el Sigad.	

Criterio de evaluación	Descripción del criterio	Fuentes de información	Valoración cuantitativa	Valor porcentual
	<p><b><u>2 -La satisfacción de las personas participantes con la AFP</u></b></p> <p>Considera la satisfacción con el desarrollo de la AFP y también con el desempeño de la persona facilitadora, o bien, el ambiente virtual de aprendizaje (cuando la estrategia metodológica es de autoformación).</p>	<p>Focap 2 (apartado de: Evaluación del ambiente virtual de aprendizaje)</p>	<p>Promedio del resultado de la evaluación de la actividad y del desempeño de la persona facilitadora.</p>	<p><b>30 %</b></p>
Pertinencia	<p>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.</p>	<p>Cuestionario de evaluación de pertinencia y logros a corto plazo</p>	<p>Promedio de los datos obtenidos con el cuestionario aplicado a las personas participantes, tres meses después de finalizada la AFP.</p>	<p><b>50 %</b></p>

#### 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 enfocado al desarrollo profesional		
Dirigido a participantes		
Criterios	Indicadores	Ítems valorados
Impacto a corto plazo	Formación profesional: Desarrollo profesional. Los logros obtenidos en la actividad de formación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Mejorar sus competencias, de acuerdo a las exigencias laborales y, o, personales.</li> <li>2- Fortalecer habilidades o destrezas en la temática abordada.</li> <li>3- Poner en práctica nuevos procedimientos de trabajo.</li> <li>4- Cambiar actitudes en relación con lo aprendido.</li> <li>5- Implementar lo aprendido para la mejora laboral o personal.</li> <li>6- Hacer un mejor uso de técnicas o herramientas tecnológicas.</li> <li>7- Brindar un mejor servicio según sus funciones.</li> <li>8- Fortalecer habilidades para mejorar su práctica laboral.</li> </ol>
Pertinencia	Pertinencia con políticas nacionales, educativas y del contexto educativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- La congruencia con las políticas nacionales vigentes.</li> <li>2- La contribución con el desarrollo de la propuesta curricular vigente.</li> <li>3- La concordancia con el contexto en el que labora.</li> <li>4- La correspondencia con su quehacer laboral.</li> </ol>