

Impacto de la capacitación al personal docente de un centro estomatológico

Riquenes Despaigne, Gisela¹

Arias Madrazo, Marisela²

Peguero Riquenes, Pedro A.³

Universidad de Oriente/Dpto Ciencias Básicas/Santiago de Cuba, Cuba, riquenes@uo.edu.cu

Universidad de Oriente/Dpto Ciencias Empresariales/Santiago de Cuba, Cuba, marias@uo.edu.cu

Universidad de Ciencias Médicas/ Clínica estomatológica/ Santiago de Cuba, Cuba, ppeguero@nauta.cu

Resumen:

El presente trabajo se realizó en la clínica estomatológica de Santiago de Cuba, con el objetivo de evaluar el impacto de la capacitación al personal docente. Se realizó un estudio descriptivo transversal desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa mediante la aplicación de encuestas a directivos y trabajadores y una revisión documental del tema. Se utilizó además el cálculo porcentual y otras técnicas de comparación para evaluar el impacto del entrenamiento. Para ello se trabajó con un universo poblacional integrado por los seis directivos que recibieron el entrenamiento, lo cual constituye el 100 por ciento del personal que recibió capacitación en dicho período. Los criterios que prevalecen como inadecuados son reuniones que convocan y que participan los directivos, la elaboración inadecuada del plan de semanal de trabajo, la incorrecta delegación de tareas a los empleados y el tiempo de duración de las reuniones. Se llega a la conclusión que el impacto del entrenamiento de los directivos es aceptable, no obstante se han identificado aspectos que permiten afirmar que no es del todo efectivo, pues existen problemas de organización del trabajo, por lo que se recomienda elaborar planes de entrenamiento objetivos y en correspondencia a las necesidades de capacitación, los objetivos del centro, las particularidades de cada puesto de trabajo y los problemas identificados en esta investigación.

Palabras clave: Formación y desarrollo, directivos, puesto de trabajo, equipos de dirección.

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Salud en Cuba (SNS) y específicamente un grupo de Hospitales y Policlínicos que se les ha dado la misión de convertirse en centros de excelencia, se encuentran sometidos actualmente a procesos de cambio en los que sin duda, los recursos humanos son los elementos claves que lograrán la satisfacción plena de los usuarios tanto internos como externos que acuden a recibir un trato con calidez y un servicio de excelencia.

El impacto de la capacitación de los dirigentes, canteras y otros funcionarios de las esferas de los servicios, la economía y administrativos son el complemento de la atención de la calidad médica, es muy difícil concebir o lograr la excelencia en los servicios sin la participación efectiva del personal que dirige a trabajadores con categorías ocupacionales de operarios, técnicos, personal de servicio y administrativos.

Uno de los objetivos del Sistema Nacional de Salud es alcanzar la excelencia de la atención en los servicios de salud traducidos en lograr que nuestros usuarios internos y externos, perciban la calidad, se incrementen la satisfacción de la población, y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda. Por lo tanto, se impone entonces, la formación y desarrollo de los recursos humanos como premisa indispensable para lograr una gestión eficiente que dé respuesta a las transformaciones ocurridas y con énfasis en las esferas de los servicios, la administración y la economía.

Tomando en cuenta lo expuesto hasta aquí, y considerando que, como parte de la estrategia del CPENSAP, en el año 2017 se realizó un proceso de formación de habilidades directivas al personal docente del Sistema de Salud en el Municipio Santiago de Cuba, resulta necesario evaluar el impacto que ha tenido en la efectividad del proceso de dirección llevado a cabo por éstos, posterior al mismo.

El entrenamiento a directivos en nuestro país, tiene cada día mayor importancia al formar parte del implementado sistema de gestión integrada del capital humano, integrado por un sistema de normas cubanas NC-3000 (vocabulario), NC-3001(requisitos) y NC-3002 (implementación).

Como se plantea en el lineamiento 172 de la Política laboral y salarial, específicamente en salarios y empleos, en el VI Congreso del PCC, es necesario proyectar la formación de fuerza de trabajo calificada en correspondencia con las demandas actuales y el desarrollo del país, para lo cual es preciso corregir las deformaciones que hoy presenta la estructura de la formación de especialistas de nivel superior, técnicos de nivel medio y obreros calificados.¹⁽¹⁾

Es necesario tener en cuenta para el exitoso desempeño del dirigente entrenado, que posea la capacidad y habilidad para llevar a cabo los objetivos, también debe existir en él, la motivación necesaria para cumplir con lo antes planteado.

II. MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo transversal desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa en el primer trimestre del año 2017 mediante la aplicación de encuestas a directivos y trabajadores y una revisión documental del tema. Se utilizó además el cálculo porcentual y otras técnicas de comparación para evaluar el impacto del entrenamiento.

Del método empírico se utilizó la **observación**, para conocer el nivel de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos por los directivos en el entrenamiento en equipo de dirección recibido, se utilizó también como técnicas, la **entrevista y la encuesta**, para conocer las formas y modos de pensamien-

to de los cuadros y dirigentes así como la revisión de documentos para la recolección e información relacionadas con la investigación

Del método teórico se utilizó el **análisis y síntesis**, empleándolo para la caracterización del proceso, así como para determinar sus regularidades, la **inducción-deducción** se utilizará para llegar a generalizaciones, establecer relaciones e inferir conclusiones a partir del trabajo de diferentes autores en diversos contextos de actuación y deducción de estas tendencias.

III. RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas a directivos y empleados y de la revisión documental, se han determinado los aspectos que están incidiendo desfavorablemente en el desempeño de los directivos y trabajadores y que se evalúan como errores organizativos en la ejecución de las tareas, lo cual permite afirmar que no se han apropiado de todos los aspectos recibidos en los entrenamientos y no lo ponen en práctica en su trabajo cotidiano.

En la encuesta a los directivos, para evaluar la capacitación recibida se evaluaron 12 criterios, de los cuales 7 resultaron adecuados y 5 inadecuados, los cuales resultaron como desfavorables:

En el aspecto formativo se evaluaron como inadecuados:

- Insuficiente tiempo de capacitación en el puesto
- No acorde a las necesidades de capacitación identificadas.
- Poco personal capacitándose.

En el aspecto formativo se evaluaron como adecuados:

- Alta preparación de los docentes
- Se relaciona con la labor que se despliega.

En la Revisión documental, las principales deficiencias se concentran en el plan de capacitación, donde se evaluaron como inadecuados los siguientes aspectos:

- No se cumplimenta en tiempo el plan propuesto.
- Deficiente coordinación con los docentes.

Para evaluar integralmente el impacto de la capacitación recibida y su efecto en el desempeño de los trabajadores se tendrá en cuenta que se han evaluado 63 aspectos de los cuales 46 han clasificado como adecuados, representando el 73 por ciento del total y 17 han resultado inadecuados, lo que constituye el 27 por ciento, lo cual permite evaluar de aceptable el entrenamiento pues el por ciento de adecuados es mayor de 70 %.

No obstante no se pueden tener en cuenta solamente estos aspectos cuantitativos, que como se aprecia está muy cerca de lo inadecuado, pues se están evaluando aspectos cualitativos relacionados con el desempeño de los directivos y cada uno de ellos tiene un comportamiento diferente y una forma de trabajo distinta, así como no se relacionan e influyen en el desempeño de sus trabajadores.

A juicio del autor se puede concluir que existen problemas de organización y coordinación con los capacitadores, lo cual permite afirmar que el entrenamiento recibido no es del todo efectivo.

IV. CONCLUSIONES

1.- El impacto de la capacitación al personal docente recibido en el primer trimestre del año 2017 se evalúa de aceptable, pues el 85 por ciento de los requisitos evaluados clasifican como adecuados, aunque es necesario afirmar que aún no es del todo efectivo.

2.- Los principales aspectos que están incidiendo desfavorablemente en el desempeño de los directivos y empleados son de índole organizativo y los criterios que prevalecen como inadecuados son: deficiente coordinación, la elaboración inadecuada del plan de capacitación y su incidencia en el trabajo que se desarrolla.

3.- La medición del impacto de la capacitación constituye una herramienta vital para el desempeño eficaz de directivos y trabajadores, así como para dar cumplimiento a los objetivos de la organización, de cada área de trabajo y de cada puesto de trabajo en particular.

REFERENCIAS

¹ (1) Lineamientos de la Política Económica y Social del 7mo. Congreso del PCC.