



# DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EN CENTROS DE SALUD EN CD. OBREGÓN, SONORA

**MÓNICA BEATRIZ RUIZ ARMENTA**

UNIVERSIDAD LA SALLE NOROESTE  
[Monyruiz70@hotmail.com](mailto:Monyruiz70@hotmail.com)

**MÓNICA FRANCISCA VIVIAN MASCAREÑO**

UNIVERSIDAD LA SALLE NOROESTE  
[mvivian@ulsa-noroeste.edu.mx](mailto:mvivian@ulsa-noroeste.edu.mx)

## RESUMEN

El presente trabajo presenta la experiencia de práctica y resultados del proyecto de Capacitación realizado en cuatro Centros de Salud en Cd. Obregón Sonora; iniciando con la realización de un diagnóstico de necesidades, enfocado en observaciones previas que fueron realizadas por los directivos de la Institución y en una encuesta que se aplicó a los usuarios de dichos centros, con el fin de conocer su opinión acerca del funcionamiento de las clínicas y detectar áreas de mejora. El objetivo es el diseño, implementación y evaluación de cursos de capacitación que favorezcan a los centros de salud que trabajan con zonas vulnerables en la localidad abordando temáticas, donde los usuarios de dichos centros se vean favorecidos con una mejor atención. Para la presente investigación, se consideraron como sujetos de estudio un total de 46 empleados adscritos a las áreas de pasantía, asistentes médicos, doctores, administrativos, entre otros. Los resultados de aprendizaje que se obtuvieron fueron de un 85% de logro con los participantes, mientras que en la satisfacción del cliente se obtuvo un 86%.

**Palabras Clave:** Centro de salud, capacitación, zonas vulnerables, servicio.

## INTRODUCCIÓN

Los resultados que se muestran en esta investigación, son resultado del programa de capacitación realizado en el Centro de Salud Urbano unidad Centro, Norte, Block 410 y Sur de





Cd. Obregón, Sonora; a cargo de las alumnas de la licenciatura en Psicología Educativa de la Universidad La Salle Noroeste inscritas en el semestre agosto-diciembre de 2014.

El proyecto constó de la realización de un diagnóstico de necesidades, enfocado en observaciones previas que fueron realizadas por los directivos de la Institución y en una encuesta que se aplicó a los usuarios de dichos centros, con el fin de conocer su opinión acerca del funcionamiento de las clínicas. Posteriormente a esto, se realizó el diseño Instruccional de un curso de capacitación y se llevaron a cabo talleres en los diferentes centros, en promedio de 6 a 8 horas por curso, con la finalidad de dar una respuesta a las necesidades del diagnóstico realizado.

Este tipo de cursos de capacitación busca cumplir con la misión de ayudar a la sociedad por medio del servicio, promoviendo los valores en cada una de las acciones que los estudiantes promuevan, tratando de realizar compromisos proactivos para la mejora de la comunidad.

La problemática se presenta ya que en las organizaciones de salud gubernamentales se caracterizan por brindar un servicio gratuito a gran parte de la comunidad sobre todo a los sectores más necesitados. Se conoce también que estas organizaciones carecen del trato digno a los usuarios. Cuestiones como la falta del cumplimiento de la filosofía organizacional y la escasa difusión de los derechos del usuario encabezan esta lista de deficiencias.

Por la situación anterior surge la siguiente pregunta de análisis: ¿los cursos de formación favorecen el conocimiento y habilidades para el aprendizaje; de un mejor desempeño laboral, y la calidad en el trato a usuario dentro de las unidades de los Centros de Salud de Cd. Obregón, Sonora?

El objetivo del proyecto es diseñar, implementar y evaluar cursos de capacitación enfocados en la calidad en el servicio y que favorezcan el servicio otorgado por el personal de las unidades de los Centros de Salud de Cd. Obregón, Sonora donde se desarrollen habilidades intrapersonales e interpersonales que sean favorecedoras en el trato que brinda a los usuarios de acuerdo al modelo de servicio.

Es importante realizar estos cursos ya que al momento de referirse a la “Capacitación en el trabajo”, se entiende que esta se imparte en los centros de trabajo y persigue el propósito concreto de desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores





para incrementar su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específica. En los centros de salud de Cd. Obregón, siendo una Institución donde se trabaja directamente con el usuario, la capacitación resulta una herramienta apropiada para poder manejar situaciones problemáticas o áreas de oportunidad que dentro del lugar se presenten.

El término capacitación se refiere al proceso de preparación de la persona en el cargo, siendo esta una actividad sistemática, planificada y permanente, que tiene como propósito preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso de producción, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar el desempeño de cada trabajador en su actual y futuros cargos y, así mismo, adaptarlo a las exigencias cambiantes de su entorno. (Aquino, 1999).

Este proceso va dirigido al perfeccionamiento técnico del trabajador, con el motivo de que éste se desempeñe eficientemente en las funciones que se le asignan, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

Al hablar de desarrollo, se hace referencia a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional, con la finalidad de estimular la efectividad en el cargo. Los objetivos son a largo plazo, y por lo general pretenden desarrollar actitudes que se relacionen con una determinada filosofía que la empresa desee llevar a cabo. (Mace, 1990).

La capacitación es para los puestos actuales y la formación o desarrollo es para los puestos futuros. La capacitación y el desarrollo con frecuencia se confunden, puesto que la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y en la intensidad de los procesos. Ambas son actividades educativas. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos. (Chiavenato, 2002).

Werther W. y Davis K. citado por Xie Qian, Zhou Li y Yizhou Zhou (2013) establecen los siguientes objetivos para la capacitación: Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo. Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no sólo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona. Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de





supervisión y gerencia. El entrenamiento es una responsabilidad de línea y una función de staff. Desde el punto de vista de la administración, el entrenamiento constituye una responsabilidad administrativa. Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.

Es necesario enfatizar en la importancia de la capacitación al personal de los Centros de Salud, pues se trata de un mecanismo encargado de ofrecer herramientas y conocimientos que permitan al encargado, ofrecer un trato digno tanto a pacientes como a la comunidad en general.

La Universidad La Salle Noroeste inició un plan de capacitación en dichos centros hace cuatro años, dado que su misión es fomentar el servicio en sus alumnos para crear un impacto social que colabore en apoyar centros vulnerables en la localidad. Se consideró el Centro de Salud ya que es un organismo público donde los alumnos tienen la oportunidad de enfrentarse a diversos escenarios, los cuales están distribuidos en: Centro de Salud Norte; Centro de Salud Centro; Centro de Salud Sur y el Centro de la Block 410; teniendo como objetivo de llegar a ser excelentes profesionistas, animados a su vez por los valores cristianos.

Dichas prácticas de capacitación se realizan con la finalidad de desarrollar en los alumnos, competencias personales y profesionales que los lleven a convertirse en seres competentes y humanos, que respeten siempre los derechos de los demás.

Es también importante para el personal de los Centros de Salud el tomar este curso, puesto que se brinda la oportunidad de recibir estrategias, conocimientos y orientación necesaria para brindar un buen servicio, así como tener una buena satisfacción en su trabajo y tener la capacidad de resolver inconformidades de la manera más óptima posible.

Asimismo la realización de las prácticas de capacitación se hizo bajo los linamientos del sistema CONOCER ( Consejo Nacional de Certificación de Competencias Laborales) que es una entidad paraestatal del Gobierno Federal Mexicano, sectorizada en la Secretaría de Educación Pública, con participación tripartita, que preside el Secretario de Educación Pública y que además cuenta con la participación de las Secretarías de Trabajo, Economía, entre otras por parte del gobierno federal; Consejo Coordinador Empresarial (CCE), Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) y Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos de México (CONCAMIN), por parte del sector empresarial y Confederación Revolucionaria





de Obreros y Campesinos (CROC), Confederación de Trabajadores de México (CTM) y Congreso del Trabajo por parte del sector laboral. (CONOCER, 2014)

El propósito del CONOCER es dar a México, a través del Sistema Nacional de Competencias de las personas, un instrumento más, impulsado desde el sector educativo, para fortalecer su competitividad económica, capacidad de crecimiento y progreso social para beneficio de todas y todos los mexicanos.

El Sistema Nacional de Competencias, es un gran acuerdo nacional entre líderes de los sectores empresariales, de los trabajadores, del sector social, académico y de gobierno, para contar con estructuras y mecanismos de alcance nacional, que permitan desarrollar estándares de competencia relevantes para impulsar la competitividad de las organizaciones, y certificar las competencias de las personas.

Lo anterior resalta la formación en competencias curriculares que se establecen desde la Universidad La Salle Noroeste formando a los estudiantes bajo lineamientos de certificaciones laborales, donde sus prácticas son con líneas de acción competitivas y que a su vez les permiten un fácil acceso al mercado de trabajo.

## **METODOLOGÍA**

Los sujetos participantes de este curso de capacitación, fueron doctores, enfermeras, pasantes y servidores públicos; quienes laboran en las instituciones de salud que recibieron el curso. La cantidad de personas beneficiadas fue diferente en cada centro, y se muestra a continuación: Centro de Salud Norte 9 participantes; Centro de Salud Centro 17 participantes: Centro de Salud Sur 10 participantes y en el Centro de Salud Block 410 con 10 participantes un total de 46 integrantes de los diversos cursos.

Para realizar este proceso, se utilizó una variedad de instrumentos, el primero consiste en una encuesta de diagnóstico de necesidades, el cual consta de 13 reactivos, haciendo énfasis en evaluar el servicio que reciben los usuarios del personal que labora en el Centro de Salud. Esta herramienta se aplicó una mañana, mientras los usuarios esperaban su cita, en dicha institución,





la muestra fue 30 personas; dicho instrumento se validó pro expertos en el constructor y se aplicó a un grupo cero para la validez de aplicación.

Un segundo instrumento utilizado para desarrollar las actividades que componen el CONOCER, fue la carta descriptiva la cual consta de un encuadre al inicio del curso, los objetivos propuestos para lograrse en cada tema, así como las actividades, tomando en cuenta tiempo y materiales que son necesarios para el cumplimiento. Terminado dicho diseño que en CONOCER se le llama carta descriptiva, se elabora el manual del participante, el cual es el instrumento que se utiliza durante el curso, se elaboró el manual del participante, éste permite logro de objetivos propuestos por el instructor, de igual forma la lista de verificación de los materiales requeridos para lograr los resultados propuestos por los instructores.

Un cuarto instrumento que se utilizó fue la lista de asistencia para obtener la información necesaria de los participantes que asistieron a la capacitación. Este instrumento es la base para realizar las constancias de participación. Se aplicó al inicio de cada sesión del curso de capacitación.

Al concluir el curso de capacitación, se aplicó una encuesta de satisfacción con el propósito de conocer la perspectiva de los participantes hacia cuatro dimensiones que complementan el curso de capacitación. Dicho proceso, dio origen a la vinculación con el jefe de enseñanza de la Institución, con quien se negociaron los acuerdos referentes a trabajar durante un periodo determinado con el personal a su cargo, tomando en cuenta las fechas, temas y personas para la impartición del curso de capacitación.

Para finalizar el estudio, fue necesario obtener resultados sobre la implementación de la capacitación por lo que se evaluó a través de una encuesta de satisfacción, para obtener el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje, se evalúan las actividades realizadas en el manual del instructor. El porcentaje de dichas actividades completadas nos indicara el porcentaje de objetivos logrados.

## **RESULTADOS**

La forma en la que se llevaron a cabo las sesiones varió en cada Centro de Salud, en el Centro de Salud Norte la capacitación se implementó en tres sesiones mientras que en los otros tres

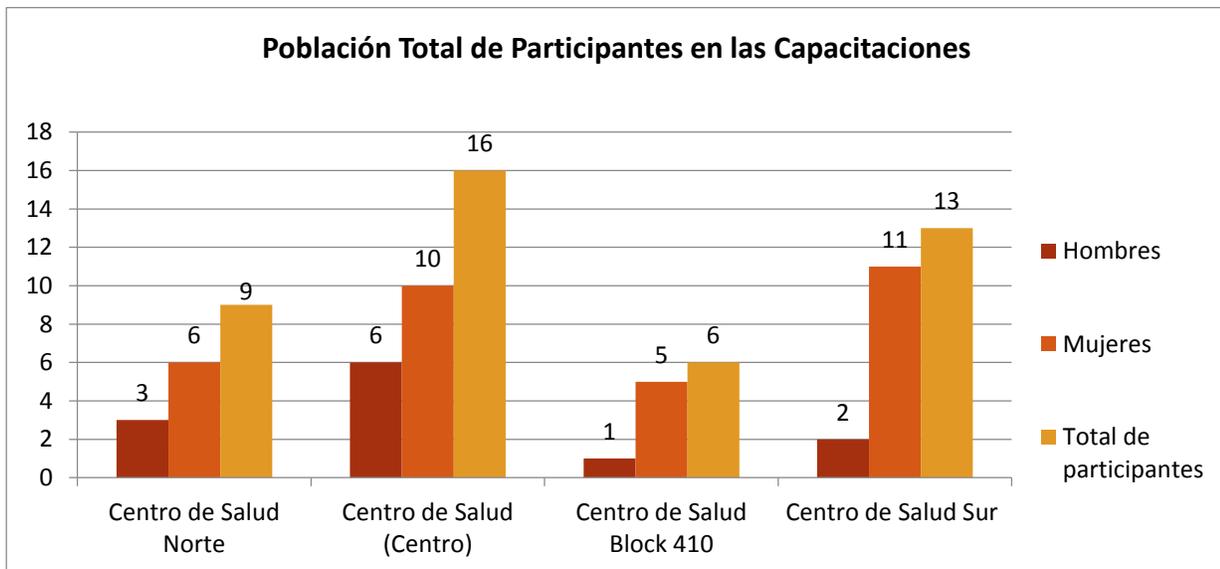




Centros de Salud se implementó en dos sesiones, cumpliendo cada uno de 6 a 8 horas de duración estipuladas para llevarse a cabo el curso de capacitación.

Se realizaron cuatro cursos de capacitación, los cuales fueron diseñados con base en el resultado de la detección de necesidades de cada Centro de Salud. Para cumplir con las estrategias de aprendizaje se realizaron cuatro manuales que cumplieran con los requerimientos para alcanzar los objetivos esperados. Para los materiales educativos se utilizaron diversos elementos tanto tecnológicos como manuales para los participantes.

Antes y durante el desarrollo de las sesiones surgieron algunos imprevistos como cambios de fechas de implementación de los cursos, demasiada población de pacientes que impedía que los participantes pudieran asistir a tiempo a las sesiones, etc. sin embargo, se resolvieron asistiendo a los centros para reprogramar las fechas de capacitación y recorriendo un poco el horario para que la mayoría de los participantes pudieran asistir sin contratiempo por el trabajo.



**Figura #1**

La población de los participantes varió dependiendo de cada Centro de Salud, como se puede ver en la figura anterior, se muestra que el Centro de Salud Norte contó con 9 participantes de los cuales 3 eran hombres y 6 mujeres. El Centro de Salud de la unidad Centro contó con 16 participantes, 6 hombres y 10 mujeres, el Centro de Salud Block 410 contó con 6 participantes, 1





hombre y 5 mujeres y por último, el Centro de Salud Sur contó con 13 participantes, 2 hombres y 11 mujeres.

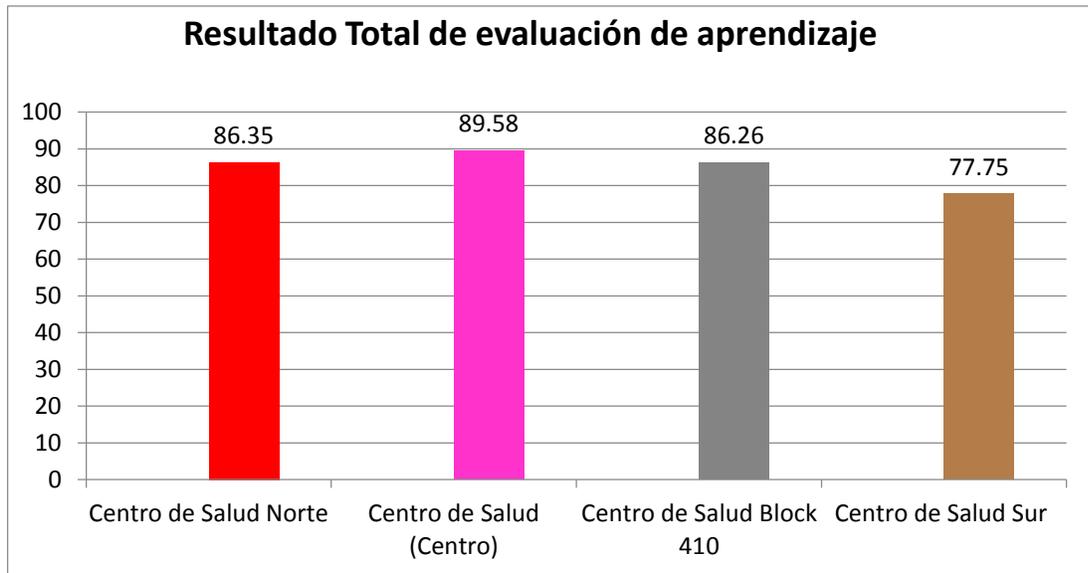


Figura #2

La evaluación de los resultados de aprendizaje es un hallazgo importante ya que representa la medida del logro como se puede observar en la figura dos el Centro de Salud Norte contó con 86.35% de los objetivos de trabajo. El Centro de Salud de la unidad Centro contó con el 89.58%, el Centro de Salud Block 410 contó con el 86.26 y el Centro de Salud Sur contó con el 77.75% de los resultados de aprendizaje por parte de los participantes.



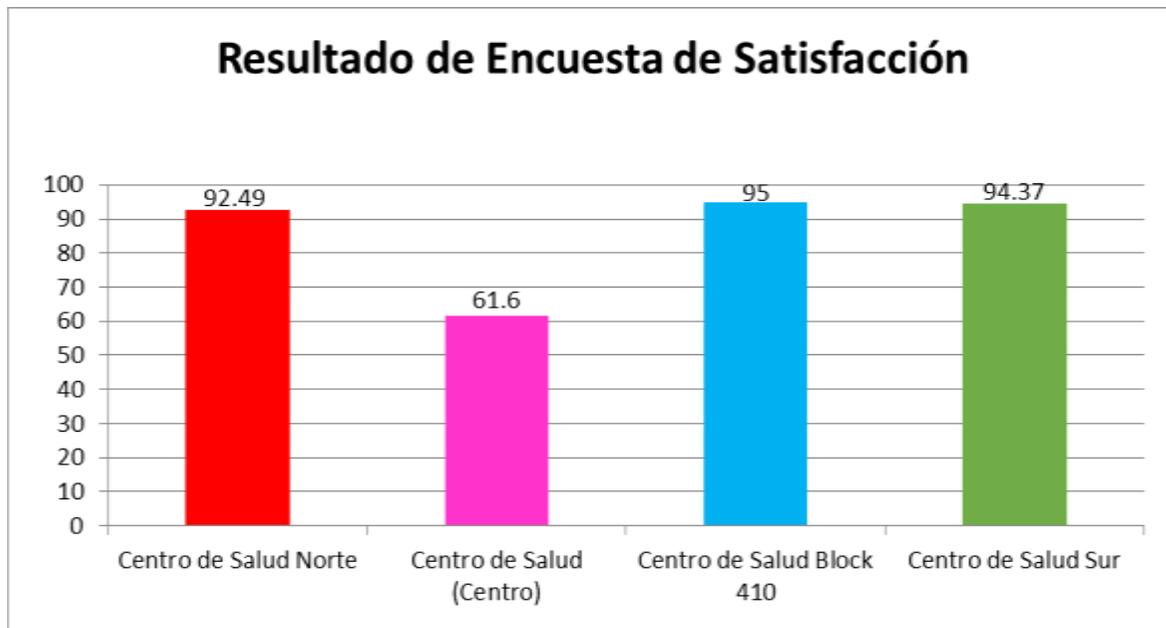


Figura #3

La encuesta de satisfacción brinda una referencia muy útil acerca de las percepciones que el participante tiene acerca del curso de capacitación y refleja la satisfacción de los capacitados. Como se puede observar en la figura tres el Centro de Salud Norte contó con un 92.49% de satisfacción de los participantes, el Centro de Salud de la unidad Centro contó con un 61.6%, el Centro de Salud Block 410 contó con un 95%, y finalmente el Centro de Salud Sur contó con un 94.37% de satisfacción de los participantes.

## CONCLUSIONES

Los cursos que se implementaron en los Centros de Salud en Ciudad Obregón Sonora arrojaron datos del proceso de planeación, implementación y evaluación según el organismo de certificación CONOCER, se identificaron las diferentes estrategias a utilizar según las necesidades destacadas de cada centro, por lo tanto en base a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de cada centro, se determinaron los temas, los materiales didácticos y las actividades que realizaron los participantes de cada curso. Al ser un grupo de personas adultas





requieren estrategias analíticas reflexivas, expositivas en donde se compartan opiniones y experiencias laborales, ya que esto fomenta el trabajo en equipo, la mejora la calidad y la relación de los trabajadores.

Según las evaluaciones que realizaron los participantes a cada curso se concluye que el aprendizaje adquirido aportará a mejorar la calidad en el servicio público en el Centro de Salud, así como mejorar el ambiente laboral entre los empleados. Con un logro del 85% de objetivos de aprendizaje.

El proceso de capacitación en una organización gubernamental, es de suma importancia; es indispensable que los servidores públicos estén actualizándose día a día, sobre distintos temas que abordan las relaciones personales con los mismos usuarios que atienden diariamente.

El desarrollo de un curso de capacitación implica un proceso de organización de recursos para poder diseñar el plan de trabajo que se llevará a cabo para la implementación del curso que tiene por objetivo compartir conocimientos, estrategias y competencias necesarias para tener un desarrollo laboral más efectivo, así como mejorar la relación con los usuarios del servicio que se brinda y con ello mejorar la cultura organizacional de cualquier institución.

Es un proceso laborioso más que complejo, se da la oportunidad la familiarizar a los practicantes con el mecanismo de certificación, CONOCER, saber cuáles son los pasos a seguir para realizar una certificación, desde las vinculaciones, el diseño de la carta descriptiva, aplicación y elaboración de instrumentos, elaboración de manuales para participantes, presentación digital, evaluaciones y resultados de objetivos de aprendizaje y encuestas de satisfacción.

El proceso lleva al cumplimiento de un objetivo firme, de ayudar a los clientes internos de los centros en temas que favorezcan un mejor servicio a los pacientes; permite aprender y practicar a las instructoras, desarrollando múltiples habilidades con las cuales puedan tener herramientas que utilicen en su vida laboral, y a su vez desarrollando prácticas profesionales para el desarrollo de competencias que marca el currículo institucional.

Como recomendación sería motivar a los empleados a tomar dichos cursos ya que estos tienen validez profesional. Llegar a un acuerdo entre los directivos, personal y el capacitador para





tener en cuenta fechas en donde no hay tanto flujo de trabajo o compromisos de la misma institución.

## **BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS**

Aquino, J. (1999) Recursos Humanos. Ediciones Macchi. Argentina. 2da Edición.

Besant A. (1984) "El Bhagavad Gita", editorial Kier, 1984

Beverly Hare. Sea Asertivo, Ediciones Gestion 2000.

Chiavenato I. (2002) Gestión del Talento Humano, Bogota. Mc Grow-Hill.

CONOCER (2014) <http://conocer.org.mx/>

Documento de Cátedra | TPM 2007. "Taller de producción de Mensajes" recopilado en la web: <http://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>

Fernández, P. (2003). Manual de Informática Médica. Sistema de Información Hospitalaria. UNAM Facultad de Medicina.

Herbert Fensterheim y Jean Baer. (2003) No diga sí cuando quiera decir no, Ediciones Grijalbo.

Mace (1990) Coaching Organizacional

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Capacitacion/48151986.html>

President's Advisory Commission on Consumer Protection and Quality in the Health Care Industry. Patients' Rights and Responsibilities. Accessed August 10, 2012.

Smit M. (2003) Cuando digo no, me siento culpable, Nuevas ediciones de bolsillo.

Secretaría de Salud. (2008) Manual de trámites y servicios al público.

Sora Templates. Los 4 temperamentos del ser humano.

Thompson Ivan ¿Qué es comunicación?, Artículo publicado en Octubre del 2008 recopilado en la web: <http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>





---

Xie Qian, Zhou Li y Yizhou Zhou (2013) Modelo de Formación y Desarrollo a Implementar en las Universidades <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/#indice>

