

# EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados. El programa de capacitación debe incluir en la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos:

1. Constatar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados.
2. Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa.

Además de estas dos cuestiones, se debe constatar si las técnicas de capacitación son eficaces para alcanzar los objetivos propuestos.

La evaluación de los resultados de la capacitación se efectúa en tres niveles:

1. *Evaluación en el nivel organizacional:* en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:
  - a) Aumento en la eficacia organizacional.
  - b) Mejora de la imagen de la empresa.
  - c) Mejora el clima organizacional.
  - d) Mejora en la relación entre empresa y empleados.
  - e) Apoyo del cambio y la innovación.
  - f) Aumento de la eficiencia, etcétera.
2. *Evaluación en el nivel de los recursos humanos:* en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:
  - a) Reducción de la rotación de personal.

# EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN

- b) Reducción en el ausentismo.
  - c) Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
  - d) Aumento de las habilidades personales.
  - e) Aumento del conocimiento personal.
  - f) Cambio de actitudes y conductas, etcétera.
3. *Evaluación en el nivel de las tareas y operaciones:* en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:
- a) Aumento de productividad.
  - b) Mejora en la calidad de los productos y servicios.
  - c) Reducción del flujo de la producción.
  - d) Mejora en la atención al cliente.
  - e) Reducción del índice de accidentes.
  - f) Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos, etcétera.

Desde un punto de vista más amplio, la capacitación parece una respuesta lógica a un cuadro de condiciones ambientales cambiantes y a los nuevos requisitos para la supervivencia y crecimiento de las organizaciones. Los criterios de eficacia de la capacitación se vuelven significativos cuando se consideran en conjunto con los cambios en el ambiente organización y en las demandas sobre la organización.

#### Referencia:

Chiavenato, Idalberto. (2017) Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones México. McGraw-Hill Interamericana. Décima edición.