

XII

LA FORMACIÓN EN PREVENCIÓN

Eladio GONZÁLEZ MALMIERCA
IBERMUTUAMUR

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN.
 2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
 - 2.1. Formación a los trabajadores.
 - 2.2. Formación a los delegados de prevención.
 - 2.3. Formación a empresarios y mandos directivos.
 - 2.4. Formación de nivel superior.
 3. PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA FORMACIÓN EN PREVENCIÓN.
 - 3.1. La educación preventiva en las enseñanzas básicas.
 - 3.2. La formación profesional.
 - 3.3. La formación de expertos.
 4. CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS.
-

1. INTRODUCCIÓN

Tras más de 7 años de la publicación de la Ley de Prevención y textos legales derivados, se constata todavía la carencia de la cultura preventiva que era previsible haber obtenido en las empresas. Estas carencias se hacen más evidentes en todo el entorno de la formación en prevención.

De todos es sabido que la formación es una pieza clave en el engranaje de la prevención dentro de las empresas. Sin ella no es posible configurar una visión moderna de la Prevención dado que se haría imposible el cambio de actitudes y aptitudes en esta disciplina. Sin ella tampoco es posible conseguir el sustancial cambio que todavía debe producirse para que la prevención sea percibida como una inversión y no un coste, como aún se detecta en un gran número de empresas. Para todo ello se hace necesario incrementar el grado de implicación de los responsables de las empresas.

La formación es, en definitiva, una de las claves para que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales pueda ser el instrumento eficaz de prevención que todos deseamos y todos debemos trabajar en ese camino.

En estas notas se pretende dar una visión del estado actual de la formación en prevención y proponer algunas líneas de mejora para obtener mayor eficacia en los programas de formación en esta materia.

Se ha estructurado este artículo en tres grupos de contenidos:

- a) Estado actual de la formación en prevención de riesgos laborales.
- b) Propuestas de mejora.
- c) La calidad de la formación en prevención.

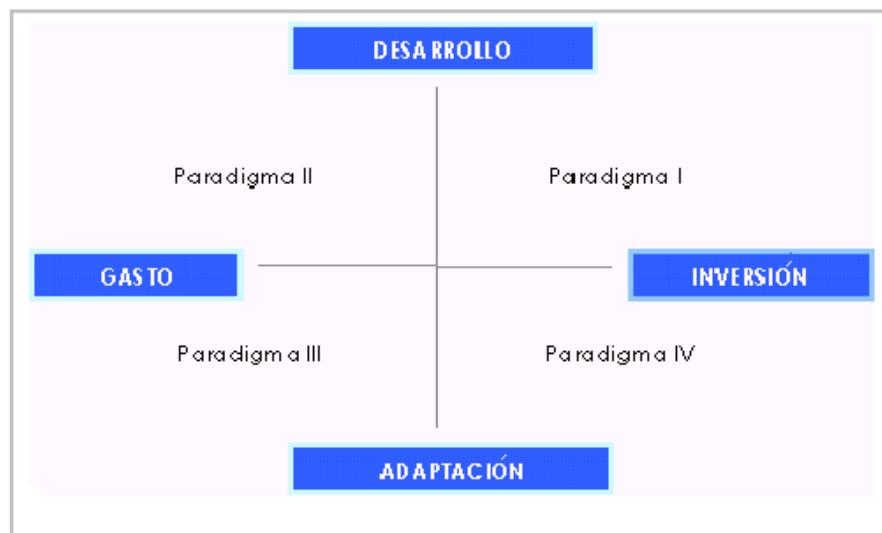
2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La experiencia de aplicación de la Ley de Prevención en estos 7 años de vigencia ha podido demostrar claramente que en muchas ocasiones la formación en prevención de riesgos, se ha desarrollado para «cubrir el expediente» ante las presiones de todos los agentes implicados.

Al igual que en el resto de disciplinas que integran la prevención todavía nos encontramos en la fase documental; se hace necesario pasar ya, como acaba de indicar la propia Inspección de Trabajo, a la fase de implantación en todos los procesos de trabajo y hacer realidad la cultura preventiva tan deseada por todos.

A pesar del gran esfuerzo realizado en los últimos años en materia de formación en prevención por todos los agentes involucrados, Administración, Organizaciones Sindicales, Mutuas de Accidentes de Trabajo y las empresas, la realidad es que queda mucho camino por recorrer.

GRÁFICO 1



Paradigma I: Entiende la formación como Inversión y Desarrollo, formación de expertos, formación para la innovación.

Paradigma II: Entiende la formación en términos de Desarrollo y Gasto y la plantea como herramienta para obtener un personal crítico y preparado.

Paradigma III: Ve la formación como Gasto y Adaptación, son acciones formativas específicas para un nuevo puesto de trabajo o el aprendizaje de nuevas técnicas.

Paradigma IV: Entiende la formación como inversión para la adaptación y desarrollo, formación en situaciones de reconversión o de promoción.

2.1. FORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Para que la formación que reciben los trabajadores sea eficaz para su puesto de trabajo debe ser diseñada en función de los riesgos con los que conviven diariamente y esto no es posible si la formación no es impartida por personal capacitado para ello que conoce el riesgo al que están expuestos. Esta formación debe realizarse internamente por personal de la propia empresa o bien por el Servicio de Prevención contratado.

Los Servicios de Prevención establecen, generalmente en el Plan de Prevención, las necesidades formativas de los trabajadores a la vista de la Evaluación de riesgos realizada. Por ello, no basta con la formación de corte generalista indicada sino que se hace necesario la programación de sesiones formativas específicas para conseguir el fin último, cual es el de modificar comportamientos y hábitos negativos desde el punto de vista de la prevención y con ello

reducir la siniestralidad. Si los responsables de las empresas no son conscientes de este hecho la situación en la empresa no variará a pesar de que todos los trabajadores tengan un diploma acreditativo de haber realizado un curso de 4 o 6 horas sobre cualquiera de los riesgos generales.

Algunos responsables de las empresas aducen para no realizar este tipo de formación específica que, con independencia del coste económico que supone, «no puede perder las horas de sus trabajadores para dedicarlas a formación». Se demuestra que la prevención, y en particular la formación, no se concibe aún como la inversión a la que todos nos referimos. Este es el cambio que aún tiene que venir.

Otra de las dificultades que en el presente no están solucionadas es la situación de los trabajadores que reciben la misma formación repetidamente en un breve período de tiempo. Estamos refiriéndonos a los trabajadores de empresas de trabajo temporal y aquellos otros, principalmente en el sector de la construcción, que cambian continuamente de empresa.

Sería interesante que este tipo de trabajadores pudieran recibir la formación una única vez y que ante la autoridad laboral tuviera vigencia la misma, si el plazo de su realización fuera en el plazo máximo de seis meses o medidas similares en la misma línea de actuación.

Objetivos cognitivos	Conocimientos y aptitudes intelectuales.
Objetivos afectivos	Actitudes emocionales y valorativas.
Objetivos psicomotores	Destreza y habilidades.

2.2. FORMACIÓN A LOS DELEGADOS DE PREVENCIÓN

La formación que generalmente reciben los delegados de prevención, curso de 30/50 horas, no parece suficiente para que esta importante figura pueda desarrollar las funciones asignadas por la Ley de Prevención. En algunas ocasiones este tipo de formación está dirigida exclusivamente a enfocar la prevención de riesgos como una vía de denuncia permanente. Sin embargo, es de agradecer a algunas organizaciones sindicales el esfuerzo que están realizando con sus delegados de prevención para intentar que su papel se ajuste más a las labores de un intermediario entre los trabajadores y la empresa, aportando soluciones y siendo realistas en la situación de las empresas.

A pesar de ello, se echa en falta una mayor profundización de la formación de los delegados de prevención en temas específicos de prevención y sobre

todo de gestión de la empresa para poder conciliar y negociar las posiciones de los actores de las empresas.

2.3. FORMACIÓN A EMPRESARIOS Y MANDOS DIRECTIVOS

La prevención de riesgos se inicia con la implicación de los propios empresarios y mandos directivos. Sin ella no es posible intentar aplicar las políticas de prevención en las empresas.

Esta carencia es más significativa en la pequeña empresa que todavía entiende la prevención como un gasto. Es a este perfil al que hay que convencer de que la prevención es una inversión y para ello no hay mejor manera que la de utilizar su mismo lenguaje. A través de formación en materia de costes de los accidentes, costes de la No-prevención, incremento de la productividad, mejora del clima social en la empresa, etcétera, puede lograrse una integración eficaz de la prevención en la propia empresa. Esta es la formación que necesita el empresario para incorporar la prevención a los procesos productivos; ninguna empresa puede entender que un trabajador llegue tarde a trabajar o que un trabajador no cumpla una norma interna de producción, pero sí es muy habitual que un empresario permita a sus trabajadores realizar las tareas sin equipos de protección individual o que no tengan en cuenta el riesgo de incendio al soldar junto a bidones de productos químicos, etcétera.

Esta es la mentalidad que hay que intentar transformar en los empresarios a través de la formación, lo que no es fácil como conocemos. Tanto medidas de este tipo como aquellas otras relacionadas con ayudas económicas de la Administración para fomentar estas acciones son las que pueden hacer invertir la tendencia que se está produciendo.

2.4. FORMACIÓN DE NIVEL SUPERIOR

Se detectan carencias en la formación de nivel superior en prevención. La excesiva oferta de este tipo de cursos superiores no hace sino descender la calidad de la enseñanza obligada por la competencia en los precios. Se deriva de esta situación la existencia de entidades de dudosa profesionalidad que poco menos que distribuyen la certificación «a manos rotas», sin criterios didácticos ni contenidos técnicos suficientes.

El problema se inicia cuando los técnicos así formados llegan a las empresas de servicios o a las propias empresas. Su capacidad para iniciar la profesión de Técnico de Prevención es exigua y obligan a las organizaciones una intensa formación interna para suplir estas carencias, y si no se realiza esta formación interna, la capacidad de estos técnicos para desarrollar su trabajo se ha puesto en evidencia en numerosas ocasiones en los informes y enfoque de los mismos que se presentan.

3. PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA FORMACIÓN EN PREVENCIÓN

Como ya se ha indicado, uno de los principales aspectos del reto planteado por la Ley de Prevención tiene que ver con la formación; con la formación de los trabajadores y de sus representantes, de los empresarios y los suyos, con la formación, muy especialmente, de todos los profesionales necesarios para asesorar a ambas partes, y para gestionar, en nombre del empresario, los programas de prevención que han de desarrollarse en todas las empresas.

Un reto que sigue planteando exigencias coyunturales muy importantes, en el corto y medio plazo, puesto que aún no se han completado las necesidades formativas básicas, pero que en absoluto es sólo coyuntural: se plantean algunas exigencias importantes. Por un lado la necesidad de asegurar una infraestructura, una dinámica y unos programas (en definitiva «un SISTEMA») que permitan satisfacer las necesidades formativas de forma PERMANENTE para todos los colectivos implicados. Y por otro la necesidad de asegurarse de que ese sistema constituye un modelo integrado tanto de las distintas acciones entre sí, como entre éstas y el sistema general del país y de la Unión Europea (UE). En definitiva, unos programas formativos integrados en los distintos niveles educativos que constituyen el sistema educativo español que favorecerán sin duda la creación de esa tan deseada cultura preventiva que todos consideramos como una carencia básica y decisiva.

A continuación reproduzco las ideas propuestas hace tres años por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo para conseguir un modelo educativo en materia de prevención que permita alcanzar los frutos deseados. El modelo propuesto, que aún está vigente y por desarrollar, se asienta en tres grandes líneas de trabajo:

- a) La educación preventiva, que deberá incluirse en todos los niveles educativos obligatorios: Infantil, Primaria, E.S.O.
- b) La formación profesional, en todas sus variantes.
- c) La formación de expertos.

3.1. LA EDUCACIÓN PREVENTIVA EN LAS ENSEÑANZAS BÁSICAS

Si prácticamente todos estamos de acuerdo en que es necesario mejorar la cultura preventiva de los españoles, hemos de empezar actuando desde la infancia. Eso sí, sabiendo que esta forma y este nivel de actuación es «una inversión a largo plazo», no es algo que producirá efectos en unas semanas y rebajará sensiblemente los niveles de siniestralidad.

Se ha de partir de una constatación: los programas oficiales de los distintos niveles educativos de la enseñanza obligatoria en España no incluyen ningún tipo de enseñanza específica sobre salud y seguridad. Por contra, la formación en seguridad y la seguridad misma de los establecimientos escolares, ha sido

una inquietud compartida por todos los Estados miembros de la UE que, en su práctica totalidad, incluyen estas enseñanzas en sus programas formativos de los primeros niveles de educación.

Por otra parte, se conoce, por los múltiples estudios realizados al respecto, que los reflejos y nociones básicas sobre seguridad, deben adquirirse antes de los 12-13 años, edad en la que el niño ha completado su desarrollo psicomotriz. Lo que no significa, ni mucho menos, que no pueda continuar la formación más allá de esa edad, sino que esta formación debe tener un enfoque diferente y basarse en los conocimientos adquiridos anteriormente.

Esta doble constatación nos lleva a postular, una vez más, la necesidad de introducir estas enseñanzas en los programas educativos de los primeros niveles de enseñanza; y de hacerlo de forma diferenciada, según las etapas, siguiendo las indicaciones de los estudios realizados al respecto.

3.2. LA FORMACIÓN PROFESIONAL

Bajo este título se engloba el segundo y trascendental bloque de acciones de «Formación para la Prevención de Riesgos Laborales», incluyendo en él todo tipo de formación preventiva específica «para el trabajo», ya sea previa a la incorporación a éste o a lo largo del mismo, ya se trate de una formación de carácter general, para todo trabajador, o específica para determinada actividad e, incluso, la formación especializada dirigida a la formación de «profesionales» de nivel técnico, no universitario.

La finalidad de la enseñanza para la prevención de los Riesgos Profesionales, es hacer de cada titular de un diploma profesional, un actor protagonista de su situación de trabajo, con objetivos de seguridad, de salud y de eficacia en el mismo. Consideramos necesario, en definitiva, que la formación específica en Prevención forme parte del sistema general de la Formación Profesional; que esta formación, debe formar parte inseparable de la que se proporcione a todo trabajador para capacitarle para cualquier tipo de actividad laboral; que se integre, por tanto, en todos los planes, títulos y programas de formación de la Formación Profesional, sea cual sea el tipo de formación y el «subsistema» (FP Reglada u Ocupacional) en que se encuadre.

Es dentro de este planteamiento integrador, en el que deben establecerse los objetivos específicos en materia de Formación para la Prevención de riesgos, así como las acciones en las que estamos trabajando para conseguirlos.

Todo trabajador, que acceda por primera vez al mundo del trabajo, debe poseer la capacitación necesaria para ello, proporcionada por el Sistema formal de enseñanza. Esta capacitación debe incluir, sin excepción, la formación necesaria en materia de Prevención, adaptada a cada actividad. Todo trabajador en activo debe recibir la formación suficiente, de forma continua, que le permita adaptarse a los cambios de su trabajo (FP «Continua»), o desempeñar nuevas actividades (FP «Ocupacional»). En todos los casos, esa formación debe incluir la formación preventiva correspondiente.

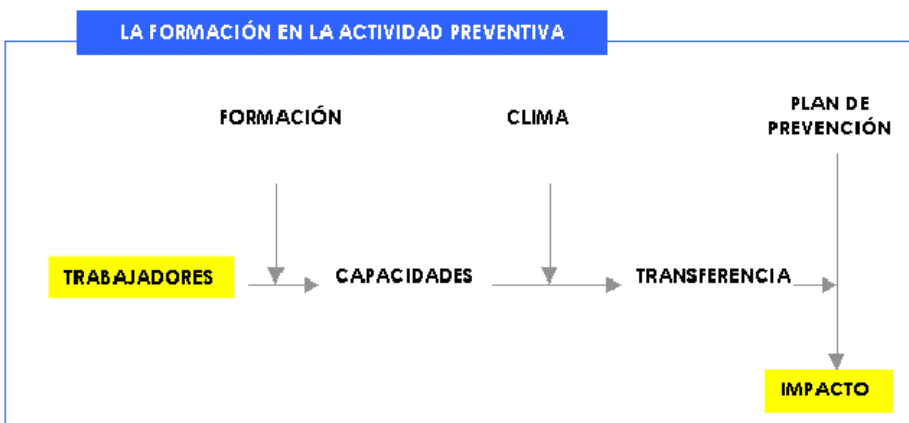
Los trabajadores que desempeñen, o vayan a desempeñar, ocupaciones que revistan riesgos especiales o significativos, deberán recibir la formación preventiva específica correspondiente, más allá de la formación preventiva general que debe recibir todo trabajador.

El nuevo contexto normativo europeo y las obligaciones específicas derivadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, conllevan un incremento de la actividad preventiva en las empresas, que requiere la «profesionalización» de algunos trabajadores para dedicarse específicamente a funciones preventivas (total o parcialmente). Ello demanda las necesidades de poner a punto los recursos específicos que requiera el mercado y, en consecuencia, las iniciativas formativas y los sistemas de acreditación correspondientes.

Fruto de los trabajos conjuntos INSHT y Ministerio de Educación ya existe en nuestro sistema educativo de la Formación profesional un título específico de técnico de prevención de riesgos laborales que habilitará definitivamente para el desempeño de las funciones de nivel intermedio definidas en el Reglamento de los Servicios de Prevención (R.S.P.).

Por importantes que puedan ser las vías que aportan la FP Reglada y la FP Ocupacional para la formación y acreditación de profesionales de «nivel intermedio», no podemos olvidar que la estructura empresarial española está abrumadoramente compuesta por pequeñas y muy pequeñas empresas.

GRÁFICO 2



Pero no acaban aquí, obviamente, las necesidades de formación, que habría que vehicular a través de los cauces de la Formación Continua. Es necesario, por esta vía, asegurar una correcta y constante formación a los auténticos protagonistas directos del mundo del trabajo: los propios trabajadores y los empresarios —en particular los de las empresas más pequeñas—, junto a la importante figura que representan los Delegados de Prevención. En

todos los casos, se trata de una formación «a pie de empresa» y que debe ser asignada por el empresario —con medios propios o ajenos—, según establece la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Para lo que puede contar, obviamente, con los fondos para la formación continua gestionados por la FORCEM.

3.3. LA FORMACIÓN DE EXPERTOS

El último escalón de las necesidades y de las consiguientes acciones formativas en este planteamiento global, corresponde a la formación de expertos en Prevención. La formación general de los trabajadores y de los profesionales o «trabajadores designados» de niveles básico e intermedio que hemos comentado en el apartado anterior, dedicado a la Formación Profesional, no satisface ni cubre todas las necesidades en este campo. La Prevención de riesgos es algo complejo y requiere frecuentemente el recurso a expertos, ya sea en cuestiones generales de gestión de la prevención o en áreas especializadas de la misma: la seguridad, la higiene industrial, la medicina...

De ahí que un planteamiento formativo global en materia de Prevención debe considerar, necesariamente, este nivel formativo especializado que, de entrada, consideramos debe ubicarse en el ámbito de la formación universitaria.

Según establece dicho Reglamento, las tres especialidades básicas (la seguridad, la higiene industrial y la psicología/ergonomía), incluyen, no obstante, una formación común importante en materia de Prevención y de Gestión y organización preventiva, que se ha fijado en un mínimo de 350 horas comunes.

Como variante de los «Máster», se está promoviendo la realización de «Títulos Propios» de grado —medio o superior—, expedidos por las Universidades interesadas y desarrollados, en parte o en todo, en instituciones que adquieran la calificación de «Centro Adscrito», al respecto. Estos títulos propios «de grado» pueden ser, en todo caso, específicos de PRL, o combinados con programas de medio ambiente y/o seguridad industrial (patrimonial). Uno de los «aspectos» clave es, sin duda, la formación requerida a los profesionales sanitarios, en todos los niveles: especialistas y diplomados en medicina del trabajo (en el nivel de «expertos»); ATS's/DUE's de empresa (en el nivel «técnico»).

Hay que recordar que Medicina es la única carrera universitaria que cuenta con una especialización oficial de postgrado, por el sistema MIR, en este campo, y parece, por tanto, que ésta será la única vía futura para acceder a dicha especialidad.

Hemos planteado una panorámica general de la formación en materia de PRL en España y apuntado un modelo general de actuación al respecto, a partir de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas de desarrollo.

Modelo que plantea la necesidad, y las vías, para una actuación global, desde la escuela hasta la Universidad, pasando por todas las ramas de la Formación Profesional; y que insiste en un planteamiento integrador, de forma que los objetivos y los conocimientos necesarios en materia de prevención formen parte inseparable de todos los programas educativos que constituyen el sistema general de educación y formación del país.

Es motivo de esperanza en este campo que el borrador del Plan General de Actividades Preventivas 2003-2004 que desarrolla el Ministerio en colaboración con los agentes implicados tiene en cuenta un ambicioso Plan de Formación que da cabida a las anteriores ideas expuestas.

— Aumentar o modificar los conocimientos (objetos cognitivos)	CONOCIMIENTO DE LOS RIESGOS en las actividades laborales y en la forma de organizarlas, en las instalaciones, en los equipos y/o materiales.
— Aumentar o modificar las actitudes (objetivos afectivos)	ACTITUDES Y VALORES FAVORABLES A LA PREVENCIÓN que motiven a proteger la salud propia y la de otros, que propicien la incorporación efectiva de los principios preventivos en todas las decisiones y actividades desarrolladas en el trabajo.
— Generar o adaptar hábitos de actuación (objetivos psicomotores)	HABILIDADES EXPERIMENTALES que permitan implicarse en la puesta en marcha las medidas de prevención y adoptar las conductas más seguras (integrando el conocimiento adquirido acerca de los factores de riesgo en la práctica efectiva del trabajo).

4. CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

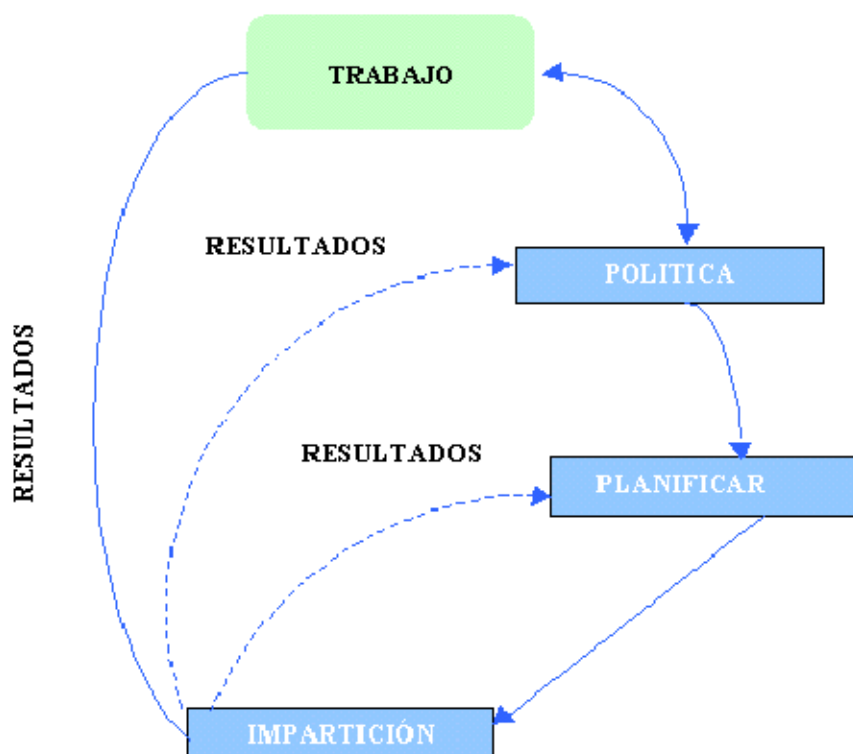
A pesar de lo indicado, no cabe duda que en la actualidad se vienen realizando propuestas y programas de formación de un nivel alto de calidad por parte del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT), las Mutuas de Accidentes, las Organizaciones Empresariales y las Organizaciones Sindicales. En esta formación que se viene desarrollando con buen criterio debemos dar el salto cualitativo en la línea de la gestión de calidad de dicha actividad.

Para una mejor comprensión de la gestión de la calidad de la formación y poder asegurarla de manera coherente y eficaz, se indican a continuación algunas orientaciones para su desarrollo:

- a) El cliente ha de pasar a ser el centro de los contenidos a difundir, los métodos por practicar o los programas por realizar, convirtiéndose en esencial todo aquello que tenga que ver con los alumnos.

- b) La necesidad de poner en marcha competencias (preventivas) supone la cooperación entre los diversos actores que intervienen en la formación. Cada uno de ellos puede verse como cliente y proveedor de servicios a la misma vez.
- c) Para ofrecer un servicio de calidad las acciones formativas han de responder a las necesidades reales de sus clientes, donde su punto de vista es crucial a la hora de evaluar los resultados. Además, la fuente pertinente de los objetivos de formación es el propio cliente.
- d) Para asegurar la calidad de la formación hay que determinar las condiciones de transferibilidad, explicitación, evaluación y mantenimiento de las competencias.

GRÁFICO 3



Al igual que en los productos y los servicios, la formación hay que concebirla en términos de proceso, diferenciándose cuatro fases o momentos:

- *La política de formación.* Constituida por el conjunto de actores, medios y procedimientos en los que se basa la orientación formativa. El

criterio político apunta estrategias y decisiones que producen un efecto de orientación y producción que marcan los rumbos a seguir, las selecciones a realizar, las alternativas a considerar y los recursos a asignar. A este momento se asocia la «calidad de orientación», que se refiere a la mayor o menor adecuación y consistencia de una política de formación en relación con las exigencias de sus clientes.

- *La planificación de la formación.* Está relacionada con los actores encargados de traducir los objetivos y las orientaciones de carácter global en planes operativos. Por tanto, este subsistema estaría comprendido por el diseño e implementación de los sistemas de formación, pasando de las políticas a los planes concretos de entrenamiento, donde la coherencia, coordinación, eficiencia y consistencia son esenciales en este momento.
- *La realización de la formación.* Es la fase en la que el alumno ha de adquirir los conocimientos necesarios, es decir, desde un punto de vista de la calidad de los servicios nos estamos refiriendo al *interface*. En este instante, es donde la formación que se ha preconcebido entra en conexión con los alumnos, estableciéndose o no un contacto entre éstos y los formadores. La calidad que caracteriza a este subsistema se la puede denominar como «calidad de *interface* pedagógico», cuyos indicadores están en función de la eficacia pedagógica y de la implicación de los alumnos.
- *La aplicación de las competencias.* Lo que convierte a la formación en un valor central es su capacidad de producir competencias que han de ser puestas en marcha en el lugar de trabajo. Éste es un momento que está íntimamente ligado con la «calidad de aplicación», cuyos indicadores predominantes se concentran en la transferencia del conocimiento, eficacia, adaptabilidad y mantenimiento de las competencias. Así, lo que sirve de referencia a la calidad no es el producto en sí mismo, sino su utilidad.

Una apropiada gestión de la calidad de la formación ha de recoger los distintos actores que en ella discurren. De esta forma, la comunicación y la posterior negociación entre los diferentes actores es absolutamente necesaria. Por consiguiente, para poder gestionar la calidad de la formación es imprescindible concretar cuáles son los actores que intervienen en ella y en consecuencia sus contribuciones, para así determinar los criterios de calidad que les incumben. De este enfoque se extraen dos interesantes conclusiones:

- La garantía de la calidad en un proceso formativo consiste en el control de las condiciones que permitan obtener la calidad prevista en las competencias buscadas con dicha formación. Estas condiciones de excelencia son las que parten de la lógica de los modelos actuales de gestión de la calidad (ISO 9000, EFQM, etcétera).

- El proceso formativo puede verse alterado en cualquiera de sus fases (desde el diseño e implementación hasta los resultados tras la formación) por múltiples factores que pueden incluso provocar resultados no deseados. Por ello, es necesario garantizar dicho proceso a través de una gestión de los potenciales peligros e intentar reducir la vulnerabilidad que rodea al mismo.

En la gestión de la calidad de la formación no puede olvidarse la exigencia de un análisis que conduzca a un control del proceso formativo. En esta dirección podemos encontrarnos seis ámbitos de evaluación:

- *Evaluación de la eficacia.* Debe poderse evaluar si los sujetos han adquirido las competencias en materia preventiva (actitudes, habilidades y conocimientos) perseguidas con los objetivos del programa preventivo. En consecuencia, los modelos de evaluación a utilizar en este caso serían los dirigidos a la discriminación sobre el grado de consecución de objetivos, centrados en la consideración de una serie de criterios o indicadores de ejecución con el fin de proporcionar una base objetiva para la evaluación y un ajuste a las necesidades de los usuarios.
- *Evaluación de la eficiencia.* En este caso el análisis se basa en hacer una valoración entre los medios y los recursos puestos a disposición para la consecución de determinados objetivos, es decir, la optimización del coste/beneficio del proceso formativo.
- *Evaluación de la efectividad.* Este tipo de evaluación nos indica si los resultados alcanzados tienen efectos (tanto positivos como negativos) sobre los sujetos que han intervenido en el programa formativo.
- *Evaluación del impacto.* Una vez que el programa ha finalizado y evaluado los resultados de éste, tanto su implantación como su evaluación, es posible e incluso deseable, que provoque unas consecuencias o impactos positivos sobre el medio y los individuos sobre los que el programa ha sido implantado. Este tipo de evaluación, persigue conocer las consecuencias, ya sea en el puesto de trabajo o en la organización, que tiene el haber puesto en marcha y realizado el programa de formación, para obtener información acerca de si su implantación conduce o no a una mejora. En el caso de la prevención de los riesgos laborales se concretaría en una disminución del número de accidentes que repercuten en la calidad laboral del trabajador y de la organización.
- *Evaluación de la satisfacción del cliente.* Los modelos basados en la gestión de la calidad consideran esta variable como un indicador de gran relevancia a la hora de evaluar la calidad de un programa o servicio. Por tanto, la calidad de los programas de formación puede venir, en cierta medida, determinada por el nivel de satisfacción que los usuarios del programa manifiestan una vez finalizado el mismo.

Habitualmente, esta evaluación se realiza a través de sondeos que cumplimentan los participantes del programa, aunque esto no es suficiente ya que a veces se ve afectado por las impresiones subjetivas que tiene el individuo.

- *Evaluación de las condiciones de la garantía de la calidad.* Hace mención al control de las condiciones que la formación ha de reunir para que se optimicen al máximo las acciones formativas, facilitando con ello la calidad deseada. Para conseguir las exigencias que este análisis demanda es necesario poner en marcha procedimientos al servicio de los responsables de la toma de decisiones, que les ayuden a controlar las condiciones tanto internas como externas de la formación.