



INSTRUMENTOS

PARA GESTIONAR LA CAPACITACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS



@ADP_Chile - @empleospublicos - @directoreschile



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1.- PAUTA DE ENTREVISTA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	4
2.- FICHA RESUMEN DETECCIÓN NECESIDADES	6
3.- GUIÓN METODOLÓGICO.....	8
4.- COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN O PLAN DE ACCIÓN.....	9
5.- ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE REACCIÓN DEL INSTRUCTOR.....	10
6.- ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE REACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	11
7.- CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA (JEFATURA).....	13
8.- OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	15
9.- MUESTRA DE TRABAJO.....	16
10.- EJEMPLO DE ENTREVISTA O FOCUS GROUP	17
11.- EJEMPLO DE TABULACIÓN DE DATOS DE LOS TRES TIPOS DE EVALUACIONES.....	18
12.- INFORME DE RESULTADOS EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA.....	23

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento tiene como finalidad concentrar todos los instrumentos o pautas de trabajo que contiene originalmente la “Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos”, emitida por el Servicio Civil durante el año 2012.

Dado que esta Guía Práctica se encuentra publicada en formato PDF, a través del presente compilado se presentan los instrumentos en formato Word para que las Unidades de Capacitación las consideren como base para la gestión de su sistema de capacitación.

Para mayor comprensión de los instrumentos, se sugiere consultar la Guía Práctica antes mencionada, dado que ahí se encuentran descripciones detalladas de su finalidad y contexto de aplicación, la que se encuentra publicada en el siguiente link:

http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf

Consultas técnicas que puedan surgir de la revisión de este documento, solicitamos realizarlas al correo electrónico capacitacion@serviciocivil.cl.

Esperamos que la información aquí contenida pueda ser de utilidad para seguir mejorando la calidad de la capacitación para nuestros funcionarios públicos.

Atentamente,

Dirección Nacional del Servicio Civil

1.- PAUTA DE ENTREVISTA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

NOMBRE ENTREVISTADO		
CARGO		
NOMBRE ENTREVISTADOR		
CARGO		
FECHA ENTREVISTA		
ETAPA ENTREVISTA	PREGUNTA	RESPUESTA
PASO N°1: IDENTIFICAR NECESIDAD	<p>¿Cuál es la necesidad/problema/desafío que lo ha llevado a hacer el requerimiento de capacitación?</p> <p><i>Ejemplos de necesidad/problema/desafío:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nueva normativa - Adquisición de tecnología, equipamiento. - Necesidad estratégica. - Bajos indicadores. 	
PASO N°2: CONOCER CAUSAS	<p>¿Cuáles serían a su juicio las causas de este problema? (busca determinar si la necesidad es de capacitación)</p> <p><i>Se sugiere dar libertad a los entrevistados para que expresen su opinión de forma abierta. Según las respuestas de él o los entrevistados, se debe indagar sobre los puntos relacionados o que no hayan sido tratados)</i></p>	
PASO N°3: RECOLECTAR EVIDENCIAS	<p>¿Qué evidencia tiene para definir esas causas?</p> <p><i>Ejemplos de evidencias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa del desempeño. - Reporte de otros (usuarios, colaboradores, etc.) - Evaluaciones de desempeño. - Indicadores de la unidad <p>Y para esa evidencia, ¿La información disponible es suficiente para tomar decisiones en base a ella?</p>	
PASO N°4: CONOCER IMPACTO EN NEGOCIO	<p>¿Cómo afecta este problema/necesidad/desafío a los resultados del negocio?</p> <p>¿Qué impacto tiene el problema/necesidad/desafío en la organización?</p>	

	¿Qué puede pasar si no se interviene?	
PASO Nº5: EXPECTATIVAS	¿Cómo cree Ud. que la capacitación puede ayudar a resolver la necesidad/problema/desafío?	
	¿Ha considerado otras soluciones? ¿Cuáles?	
DEFINICIÓN Nº1: CONSENSO NECESIDAD	<p>Consensuar necesidad y causas percibidas: “Entonces, según lo que entiendo, y la evidencia que Ud. señala, el problema es el siguiente.....” Si es más de una situación, se deben priorizar con el entrevistado.</p>	
PASO Nº6: IDENTIFICAR BRECHAS DE DESEMPEÑO	Identificar conductas esperadas. ¿Qué es lo que la gente debiera hacer para un desempeño efectivo? <i>Identificar conductas de desempeño (no habilidades, conocimientos, motivaciones)</i>	
	Definir conductas actuales ¿Qué está haciendo la gente hoy? (Para identificar brechas de desempeño)	
	Competencias asociadas ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades o competencias asociadas a las conductas esperadas?	
PASO Nº7: IDENTIFICAR PERFIL DE PARTICIPANTES	¿Cuáles son las características (perfil) de los participantes de esta actividad?	
	Considerando la respuesta anterior, ¿Quiénes deben ser los asistentes a la actividad de capacitación?	
DEFINICIÓN Nº2: ACUERDO EN OBJETIVOS PRELIMINARES DE DESEMPEÑO Y CONDUCTAS ESPECIFICAS	Definir qué se quiere lograr conductualmente como criterio final. Que conductas se quieren cambiar o desarrollar.	

2.- FICHA RESUMEN DETECCIÓN NECESIDADES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
FECHA ESTIMADA DE REALIZACIÓN	
RELATORES EXTERNO/INTERNO	
LUGAR DE REALIZACIÓN	

NOMBRE Y CARGO DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS	
NOMBRE	CARGO

NECESIDAD, PROBLEMA O DESAFÍO QUE DA ORIGEN A LA ACTIVIDAD:
(Resumen de información obtenida en la Definición N° 1 de la/s entrevista/s)

--

EVIDENCIAS DE LA NECESIDAD, PROBLEMA O DESAFÍO QUE DA ORIGEN A LA ACTIVIDAD:
(Resumen de información obtenida en paso N° 3 de la/s entrevista/s)

--

¿CÓMO LA CAPACITACIÓN AYUDARÁ A RESOLVER LA NECESIDAD, PROBLEMA O DESAFÍO?
(Resumen de información obtenida en paso N° 5 de la/s entrevista/s)

--

OBJETIVO/S DE DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACION:
(Resumen de información obtenida en la Definición N° 2 de la/s entrevista/s)

--

CONDUCTAS QUE SE EVALUARÁN EN TRANSFERENCIA AL PUESTO DE TRABAJO:
 (Del Objetivo/s de Desempeño deben definirse conductas observables en el puesto de trabajo)

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-

PERFIL Y NÚMERO DE PARTICIPANTES:

(Resumen de información obtenida en paso N° 7 de la/s entrevista/s)

PERFIL JEFATURAS INVOLUCRADAS EN LA ACTIVIDAD:

(Si hubiese varias jefaturas intermedias involucradas en la actividad)

MODALIDAD DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD (presencial, e-learning, otro)

TIPO DE ACTIVIDAD (curso, taller, seminario, otros):

EVALUACIONES QUE SE REALIZARÁN:

TIPO DE EVALUACIÓN		MARCAR CON UNA CRUZ
DE REACCIÓN		
DE APRENDIZAJE	PRE- TEST (INICIAL)	
	FINAL	
DE TRANSFERENCIA		

OBSERVACIONES:

Fecha:

Persona y Unidad responsable de elaboración del presente formulario:

4.- COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN O PLAN DE ACCIÓN

NOMBRE PARTICIPANTE	
CARGO PARTICIPANTE	
NOMBRE JEFATURA DIRECTA	
CARGO JEFATURA DIRECTA	
UNIDAD DE DESEMPEÑO	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	

OBJETIVO/S DE DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACION:

(Transcriba el/los objetivo/s de desempeño definido/s para la actividad)

--

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ACTIVIDAD

(Transcriba el/los objetivo/s de aprendizaje definido/s para la actividad)

1.-
2.-
3.-

CONDUCTAS COMPROMETIDAS POR EL PARTICIPANTE

(Pueden dar cuenta de uno o más objetivos de desempeño de la actividad)

1.-
2.-
3.-

CONDICIONES BÁSICAS PARA APLICAR LOS NUEVOS CONOCIMIENTOS/HABILIDADES DE FORMA ADECUADA

1.-
2.-
3.-

Fecha:

Firmas:

Jefatura a cargo

Participante

5.-ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE REACCIÓN DEL INSTRUCTOR

Estimado(a) Instructor/a, Relator/a:

Con el propósito de evaluar la actividad de capacitación dictada por usted, denominada "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX", la que se efectuó el/los día/s XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, le agradeceremos indicarnos su opinión sobre lo siguiente:

ASPECTO A EVALUAR	MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	EXCELENTE (4)	POR FAVOR, COMENTE SU RESPUESTA
Duración adecuada para el cumplimiento de objetivos.					
Grado de motivación e interés observado en los participantes.					
Cumplimiento de horarios.					
Permanencia de participantes en la actividad.					
Aula (tamaño, limpieza, luminosidad, temperatura, etc.).					
Medios instruccionales utilizados en la capacitación.					
Materiales de apoyo entregados (documentos, ejercicios, etc.).					
Relación con la Unidad de Capacitación/RR.HH/Gestión de Personas ¹ .					
Grado de satisfacción general con la evolución de la actividad.					

Homogeneidad del Grupo

En este punto, el relator/instructor debe indicar su opinión respecto de la uniformidad y características del grupo, que pudieron haber obstaculizado o facilitado el aprendizaje.

Comentarios/Observaciones

--

**NOMBRE INSTRUCTOR/A,
PROFESOR/A:**

--

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

¹ Se entiende esta relación como el nivel de diálogo y coordinación en la planificación y desarrollo de la actividad.

6.-ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE REACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACION

Nombre del curso- seminario – taller	Fecha de realización
Fecha de la presente evaluación	Lugar en que se realizó la actividad

Su opinión es muy importante para nosotros, por ello, le solicitamos que responda esta breve encuesta que nos permitirá conocer su apreciación particular respecto de la actividad de capacitación que acaba de concluir, de forma que, si corresponde repetirla en el futuro para otras personas, podamos considerar sus aportes, lo que nos permitirá mantener y/o mejorar su implementación. Por favor, responda a cada afirmación utilizando la siguiente escala, marcando con una X la alternativa que mejor represente su opinión. Si usted considera que la afirmación NO aplica, favor marque el casillero correspondiente.

1	2	3	4	5						
En total desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	En total acuerdo						
Experiencia de capacitación					1	2	3	4	5	N/A
La información previa sobre sala, horarios y objetivos fue clara y oportuna										
El lugar donde se realizó la capacitación fue adecuado (tamaño, temperatura, equipos)										
Instructor/relator					1	2	3	4	5	N/A
Demuestra dominio del tema, argumentando con evidencia y respondiendo preguntas complejas										
Demuestra habilidades de comunicación, explicando con claridad y ayudando a comprender										
Estimula la participación, generando un ambiente cálido y motivante.										
Demuestra cómo aplicar los contenidos al puesto de trabajo.										
Programa de la actividad					1	2	3	4	5	N/A
Los objetivos de aprendizaje fueron claros, desafiantes y alcanzables.										
Los contenidos fueron presentados de forma lógica y coherente.										
La metodología fue desafiante, manteniéndome involucrado(a) y activo (a).										
Las evaluaciones fueron adecuadas a la forma de enseñar los contenidos										
La duración de la actividad fue adecuada a los objetivos de aprendizaje										
Relevancia de la actividad					1	2	3	4	5	N/A
La actividad fue realizada en el momento oportuno										
Mis conocimientos y/o habilidades han aumentado/aumentarán con esta actividad										

Evaluación global	1	2	3	4	5
La actividad realizada fue de muy alta calidad					
Este taller está dentro de los mejores talleres a los que he asistido en el último tiempo					

N/A

En relación a esta actividad de capacitación:	SI	NO
¿Lo visto en la actividad es aplicable a su trabajo? Fundamente su respuesta.		
¿Recomendaría esta actividad a un compañero/a de su institución? Fundamente su respuesta.		
Lo que más me gustó fue		
Esta actividad mejoraría si		
Finalmente, lo que aprendí de esta actividad es		

7.-CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA (JEFATURA)²

Estimado(a) **Jefe(a), Coordinador(a) o Supervisor(a)**:

Con el propósito de evaluar la transferencia de la actividad de capacitación recibida por personal a su cargo, denominada "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX", para identificar tanto los aspectos a mantener como aquellos que podrán ser mejorados a futuro, le agradeceremos responder las preguntas que se enuncian a continuación.

NOMBRE JEFATURA O SUPERVISOR/A DIRECTO/A	
UNIDAD DE TRABAJO	
NOMBRE DE LA PERSONA CAPACITADA Y EVALUADA	
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
FECHA DE LA EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA	

Considerando el/los objetivos de desempeño de la actividad de capacitación que corresponde (en) a:

1	
2	

Y, considerando el "Compromiso de Implementación o Plan de Acción" acordado³ con el participante, que se adjunta como anexo a esta encuesta, **indique el nivel observado de transferencia de lo aprendido en el puesto de trabajo.**

1.- Registre en la celda que corresponda, el valor que mejor refleje su percepción, de acuerdo a la tabla siguiente:

Desempeños observables ⁴ /Conductas Comprometidas en "Plan de Acción o Compromiso de Implementación"	Nunca 0 puntos	Casi nunca 1 punto	A veces 2 puntos	Casi siempre 3 puntos	Siempre 4 puntos
1.- Ejemplo: El funcionario evaluado consigue diagnosticar el problema, escuchando sin interrumpir.					
2.-					
3.-					
4.-					
5.-					

² Este instrumento tiene por objeto medir los grados de transferencia y sus razones. Está diseñado para que sea aplicado a la Jefatura del capacitado/a, par, colaborador, la misma persona y/o cliente.

¹³ El "Compromiso de Implementación o Plan de Acción" debe estar expresado en término de desempeños observables. A su vez, estos deben estar en concordancia con los objetivos de la actividad de capacitación y debe expresar el comportamiento esperado.

¹⁴ Deben estar previamente definidos en el "Compromiso de Implementación o Plan de Acción" o haber sido informados en la reunión de sensibilización y ser insertados en este documento antes de la evaluación.

2.- En el caso que las conductas precedentes sean evaluadas con “Nunca” o “Casi nunca”, indique la/s razón o razones posibles, que a usted le parecen, por las que el funcionario/a no ha podido usar sus nuevos conocimientos/habilidades de forma adecuada. Favor, identifique la/s razón/es y asocie a la conducta que afecta.

CONDUCTA	RAZONES
	No ha tenido oportunidad de usar los aprendizajes de la capacitación
	No ha recibido apoyo
	Resistencia al cambio
	No recuerda los contenidos del curso
	La función que desempeña no permite aplicar lo aprendido
	Ha cambiado de labor dentro del Servicio
	No aprendió nada nuevo
	No dispone de los elementos necesarios (infraestructura, informáticos, financieros, etc.)
	No siente o no tiene las motivaciones para aplicar
	Otros. Indíquelos
Comentarios:	

3.- ¿Qué sugerencias propone usted para hacer esta actividad de capacitación más útil?

4.- Defina cuáles han sido los principales aspectos **facilitadores**, esto es, que le han permitido a la persona capacitada aplicar lo aprendido en su trabajo.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

8.- OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO⁵

NOTA: El siguiente instrumento incorpora un ejemplo de una actividad de capacitación de “atención al cliente”, por lo tanto, debe ser adecuado en forma específica en los indicadores y los rangos de evaluación, a la actividad en que sea utilizado.

1.- Antecedentes

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	Curso de atención de clientes/usuarios en una OIRS
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
OBJETIVOS DE DESEMPEÑO CONSENSUADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN O COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN	
NOMBRE DEL PARTICIPANTE EVALUADO	
NOMBRE DEL EVALUADOR	
FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA	

2.- Evaluación

Etapa	INDICADORES		ESCALA DE EVALUACIÓN				VALOR OBTENIDO	PONDERACIÓN %
	Acciones (desempeños)	Ejemplo	Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	N/A		
Inicio de la atención	Saluda al cliente	Buenos días, bienvenido...	No saluda.	Saluda con otra frase.	Saluda con la frase designada.			5%
	Se presenta	Mi nombre es...	No se presenta	Se presenta con nombre o apellido.	Se presenta con su nombre y apellido.			5%
	Ofrece ayuda	En qué lo/a puedo ayudar	No ofrece ayuda	Ofrece ayuda con otra frase.	Ofrece ayuda con la frase establecida.			5%

¹⁵ Este instrumento tiene por objeto evaluar la conducta deseada en base a una pauta. Está diseñado para que sea aplicado por una persona ajena a la función cotidiana del evaluado, Jefatura directa del capacitado/a o un par.

9.- MUESTRA DE TRABAJO⁶

En este ejemplo específico se solicita a los alumnos que realicen un guión metodológico⁷

1.- Antecedentes

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	Diseño instruccional aplicado a actividades de capacitación
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
OBJETIVOS DE DESEMPEÑO CONSENSUADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN O COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN	
NOMBRE DEL PARTICIPANTE EVALUADO	
NOMBRE DEL EVALUADOR	
FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN	

2.- Evaluación

En este punto, cada elemento a observar en la muestra de trabajo debe ser definido cualitativamente y con criterios de calidad que permitan categorizar en tres (3) niveles (logrado, medianamente logrado y no logrado) dicha muestra. Si no es posible determinar este nivel de especificidad, este instrumento puede ser utilizado definiendo conceptualmente la escala de evaluación, de acuerdo al producto a medir. Por ejemplo, Logrado: la muestra de trabajo cumple con todos los criterios de calidad definidos y de acuerdo al manual correspondiente.

INDICADOR		NO LOGRADO 1	MEDIANAMENTE LOGRADO 2	LOGRADO 3	PONDERACIÓN	% DE LOGRO
Factores contextuales	Consideración del contexto.	Los recursos disponibles son utilizados, pero no responden a las necesidades del objetivo de aprendizaje y el número de participantes no es el contemplado en diseño de actividades o módulos.	El medio instruccional contempla la cantidad de participantes o recursos disponibles.	La elección del medio instruccional considera la cantidad de participantes y los recursos disponibles	5%	
	Consideración de las características de los participantes.	La elección de metodologías no responde a la necesidad del taller y se contraponen al estilo de aprendizaje de los participantes.	La elección de metodología responde a la necesidad del taller, sin tomar en consideración a los participantes.	La elección de las metodologías considera los estilos de aprendizaje de los participantes y la naturaleza del contenido con relación de la situación de los alumnos y su experiencia previa con éste.	5%	

¹⁶ Este instrumento tiene por objeto analizar productos del desempeño de una persona, no su comportamiento. Está diseñado para que sea aplicado por una persona que domine técnicamente la materia evaluada.

¹⁷ Corresponde a una pauta que se define para cada actividad de capacitación. Permite generar una orientación al instructor para la implementación de la actividad.

10.- EJEMPLO DE ENTREVISTA O FOCUS GROUP⁸

1.- Antecedentes

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
OBJETIVOS DE DESEMPEÑO CONSENSUADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN O COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN	
NOMBRE DEL PARTICIPANTE EVALUADO	
NOMBRE DEL EVALUADOR	
FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA/FOCUS GROUP	

2.- Evaluación

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA TRANSFERENCIA	FACTORES QUE AFECTAN LA TRANSFERENCIA ⁹	FUNDAMENTO DE SUS RESPUESTAS
Persona	1.- ¿Se sienten motivados por aplicar los contenidos revisados en la capacitación?	
	2.- ¿Se sienten confiados en sus capacidades para implementar lo aprendido?	
	3.- ¿Han aumentado su eficiencia-productividad en el trabajo?	
Ambiente de trabajo	1.- ¿Han tenido la oportunidad de usar los aprendizajes de la capacitación?	
	2.- ¿Tienen tiempo para implementar lo aprendido?	
	3.- ¿Han recibido feedback (jefes, pares, subordinados) sobre sus nuevos comportamientos/conductas después de la actividad de capacitación?	
Capacitación	1.- ¿Están los contenidos de la capacitación claramente ligados al desempeño en el lugar de trabajo?	
	2.- ¿La actividad de capacitación dio espacios para practicar los nuevos conocimientos/habilidades?	

¹⁸ Este instrumento tiene por objeto evaluar cualitativamente en qué grado los nuevos comportamientos están siendo ocupados en el puesto de trabajo y/o detalles en la puesta en práctica. Está diseñado para que sea aplicado por cualquier persona que conozca el objetivo de la capacitación y el objetivo de la entrevista y/o *focus group* que realizará, pudiendo ser, por ejemplo, el/la Encargado/a de Capacitación. Las preguntas deberían realizarse en singular o plural dependiendo si se trata de entrevista o *focus group*.

⁹ En general, para construir otras preguntas se puede usar la "Pauta Diagnóstica de Transferencia" contenida en cuadro N°18 de la "Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos".

11.- EJEMPLO DE TABULACIÓN DE DATOS DE LOS TRES TIPOS DE EVALUACIONES

Nota: Para tabular los resultados de los tres tipos de evaluaciones (reacción, aprendizaje y transferencia), se cuenta con un archivo Excel que facilita la tabulación de los datos ya que contiene fórmulas para realizar los cálculos, el que puede ser solicitado al correo capacitacion@serviciocivil.cl

a) EVALUACION DE REACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES E INSTRUCTOR

Ejemplo de tabulación de datos de Evaluación de Reacción de los Participantes

Nota: Se indica el promedio del factor evaluado						
Nombre	Experiencia de la capacitación	Instructor Relator	Programa de la Actividad	Relevancia de la Actividad	Evaluación Global	PROMEDIO
Participante 1	3	3	4	3	3	3,2
Participante 2	4	4	5	5	3	4,2
Participante 3	3	5	4	2	3	3,4
Participante 4	5	5	4	4	5	4,6
Participante 5	5	5	4	4	4	4,4
Participante 6	3	3	4	4	3	3,4
Participante 7	3	3	3	3	3	3
Participante 8	3	3	4	2	3	3
Participante 9	3	3	2	3	3	2,8
Participante 10	5	5	5	4	5	4,8
Participante 11	1	2	2	2	2	1,8
Participante 12	4	4	3	2	4	3,4
Participante 13	5	5	5	5	5	5
Participante 14	4	4	3	3	4	3,6
Participante 15	2	2	3	3	2	2,4
TOTAL	3,53	3,73	3,67	3,27	3,47	3,53

Ejemplo de tabulación de datos de las Preguntas Predictoras de Transferencia

Nombre	Aplicabilidad de la Capacitación		Recomendaría la Actividad	
	SI	NO	SI	NO
Participante 1	1		1	
Participante 2		1		1
Participante 3	1		1	
Participante 4	1		1	
Participante 5	1		1	
Participante 6	1		1	
Participante 7	1		1	
Participante 8	1		1	
Participante 9	1			1
Participante 10	1		1	
Participante 11	1		1	
Participante 12	1		1	
Participante 13		1		1
Participante 14	1		1	
Participante 15		1		1
TOTAL	12	3	11	4
PORCENTAJE	80	20	73,33	26,67

Ejemplo de tabulación de datos de la Evaluación de el/los Instructor/es de la Actividad

ASPECTO A EVALUAR	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
	1	2	3	4	
Duración adecuada para el cumplimiento de objetivos.			3		3
Grado de motivación e interés observado en los participantes.		2			2
Cumplimiento de horarios.		2			2
Permanencia de participantes en la actividad.			3		3
Aula (tamaño, limpieza, luminosidad, temperatura, etc.).				4	4
Medios instruccionales utilizados en la capacitación.			3		3
Materiales de apoyo entregados (documentos, ejercicios, etc.).			3		3
Relación con la Unidad de Capacitación/RR.HH/Gestión de Personas.				4	4
Grado de satisfacción general con la evolución de la actividad.			3		3

b) EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE

Ejemplo de tabulación de datos de Evaluación de Aprendizaje de los Participantes

Nombre	Nota Evaluación
Participante 1	5,5
Participante 2	6
Participante 3	4
Participante 4	5
Participante 5	6,5
Participante 6	7
Participante 7	4,5
Participante 8	5,8
Participante 9	6,3
Participante 10	4,7
Participante 11	4
Participante 12	6,6
Participante 13	5,2
Participante 14	4,8
Participante 15	5,4
TOTAL	5,42

c) EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA AL PUESTO DE TRABAJO

Ejemplo de matriz de tabulación de datos de Evaluación de Transferencia de los Participantes (Cuestionario de evaluación de transferencia)

CONDUCTAS	FRECUENCIA					Total Partic.	% DE LOGRO POR CONDUCTA		
	NUNCA 0	CASI NUNCA 1	A VECES 2	CASI SIEMPRE 3	SIEMPRE 4		Máximo 60	% Logro	
Mantener un registro actualizado del estado de avance de los proyectos a su cargo.		4	5	6		15	0+4+10+18+0: 32	(32/60)*100= 53%	53
Realizar informes de análisis de proyectos con escasos o nulos errores en fundamentación de acuerdo a Ley N° 20.417.	1	3	5	2	4	15	0+3+10+6+16: 35	(35/60)*100= 58%	58
Realizar visitas a terreno como apoyo a la gestión de proyectos.	1	3	5	2	4	15	0+3+10+6+16: 35	(35/60)*100= 58%	58
Entregar juicio experto a clientes internos sobre la normativa institucional en el ámbito de su competencia.		2	4	5	4	15	0+2+8+15+16: 41	(41/60)*100= 68%	68
								(53+58+58+68)/4= 59,25%	
TOTAL	2	12	19	15	12	60	Porcentaje de logro promedio	59,25%	
PORCENTAJE	3,33	20	31,67	25	20	100,00			

12.- INFORME DE RESULTADOS

EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA EN ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Nombre de la Institución:	
Nombre y cargo del encargado/a de capacitación:	

Introducción

El presente formulario tiene la finalidad de conocer los resultados de la actividad que fue sometida a Evaluación de Transferencia al puesto de trabajo. Se encuentra estructurado en ítems que permiten conocer información sobre la actividad analizada, los resultados de la evaluación en las tres dimensiones realizadas (reacción, aprendizaje y transferencia) y sobre las conclusiones y recomendaciones, a partir de los resultados obtenidos.

Por favor, solicitamos completar con la mayor precisión, toda la información que aquí se solicita y desde ya agradecemos su colaboración.

1. ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD

En este punto, indicar la información referente a la actividad de capacitación evaluada.

1.1.- Nombre de la Actividad de Capacitación		
1.2.- Objetivo/s de Desempeño de la Actividad		
1.3.- Objetivos de Aprendizaje de la Actividad		
1.4.- Actividad Ejecutada con Relatores Interno o Externos <i>(Marque con una X)</i>	Externos:	
	Internos:	
1.5.- Nombre del Proveedor y/o Relator		
1.6.- Costo de la Actividad <i>(Sólo indicar costo directo de la actividad, por ejemplo, pago de Cursos Contratados con Terceros y/o Pago Profesores y Monitores. No considerar costos asociados a logísticas, viáticos, pasajes, etc.)</i>		
1.7.- Número Total de Participantes		
1.8.- Fecha de Ejecución de la Actividad <i>(Indicar fecha de inicio y término, utilizando formato dd/mm/aaaa)</i>	Fecha Inicio	
	Fecha Término	
1.9.- Duración de la Actividad <i>(Indicar Número de Horas)</i>		
1.10.- Fecha de Medición de la Transferencia <i>(Utilizar formato dd/mm/aaaa)</i>	Fecha Inicio	
	Fecha Término	
1.11.- Perfil de Participantes	Estamento/s	

<i>(Corresponde a la caracterización de los participantes)</i>	<i>(Nº de participantes)</i>	
	Directivos	
	Profesionales	
	Técnicos	
	Administrativos	
	Auxiliares	
	Otros:	
	Promedio de Edad	
	Región de los Participantes	
	Número de Hombres	
	Número de Mujeres	
	Otro que considere relevante	
1.12.- Instrumento/s de Evaluación de Transferencia Utilizado, identificando su ponderación <i>(Indicar el/los valor/es relativo/s del/los instrumento/s de evaluación de transferencia utilizado/s. Por ejemplo, si utilizó sólo cuestionario, esta ponderación sería 100%.)</i>	Nombre de instrumento	Porcentaje (%)
	Cuestionario	
	Muestra de Trabajo	
	Observación del Desempeño	
	Entrevista/Focus Group	
	Otro	
	Comentarios	
1.13.- Observaciones <i>(En este ítem agregar información relevante que desee complementar a lo indicado)</i>		

2. RESULTADOS.

Instrucciones

En este punto indicar los principales resultados obtenidos en reacción, aprendizaje y transferencia. En caso que desee adjuntar antecedentes más detallados de los resultados obtenidos (por ejemplo: cuadros, gráficos, análisis cualitativos y/o cuantitativos, etc.) puede adjuntar archivos con dicha información.

2.1.- EVALUACION DE REACCION

2.1.1- Evaluación Cuantitativa de Reacción de Participantes

(Ejemplo: Escala de notas de 1 a 7, promedio de satisfacción es de 4,0.)

Número de participantes que contestan la encuesta:	
Escala de notas:	
Nota promedio:	
Porcentaje de participantes que indica que la capacitación es aplicable a su puesto de trabajo:	
Porcentaje de participantes que recomendaría la actividad:	

2.1.2.- Evaluación Cualitativa de Reacción Participantes

Aspectos más valorados por los participantes:
Aspectos menos valorados por los participantes:
Indique las observaciones más relevantes señaladas por los participantes:

2.1.3.- Evaluación Cuantitativa de Reacción realizada por Instructor/es-Relator/es

(Ejemplo: Escala de notas de 1 a 7, Promedio final es de 6,0)

Escala de notas:	
Nota promedio:	

2.1.4.- Evaluación Cualitativa de Reacción realizada por Instructor/es-Relator/es

Aspectos facilitadores:
Aspectos obstaculizadores:
Indique las observaciones más relevantes señaladas por los relatores:

2.2.- EVALUACION DE APRENDIZAJE**2.2.1.- Evaluación Cuantitativa de Aprendizaje**

(Ejemplo: Escala de notas de 1 a 7, Promedio de aprendizaje es de 6,2.)

Número de participantes que fueron evaluados:	
Escala de notas:	
Nota promedio:	

2.2.2.- Evaluación Cualitativa de Aprendizaje

Aspectos facilitadores del aprendizaje:
Aspectos obstaculizadores del aprendizaje:
Indique comentarios que le parezcan relevantes:

2.3.- EVALUACION DE TRANSFERENCIA

2.3.1.- Evaluación Cuantitativa de Transferencia

En este punto le solicitamos indicar los resultados agregados de la evaluación de transferencia, consolidando el/los instrumento/s utilizado/s. Ejemplo: Escala de evaluación de 0 a 4, 80% de logro de transferencia promedio. Luego, indique el porcentaje de logro obtenido en cada conducta/s observada/s.

Número de participantes que fueron evaluados:	
Escala utilizada:	
Porcentaje de logro promedio:	

2.3.2.- Conductas observadas con mayores niveles de logro.

(Agregar cuantas filas corresponda, de acuerdo al número de conductas que se desee informar)

N°	Conducta	Porcentaje de logro promedio:
1		
2		
3		

2.3.3.- Conductas observadas con menores niveles de logro.

(Agregar cuantas filas corresponda, de acuerdo al número de conductas que se desee informar)

N°	Conducta	Porcentaje de logro promedio:
1		
2		
3		

2.3.4.- Conductas no observadas

(Por ejemplo, indicar las conductas que hayan sido clasificadas con "nunca" en el Cuestionario de Evaluación de Transferencia. Si no se cuenta con conductas no observadas, indicar "No hay")

N°	Conducta
1	
2	
3	
4	

2.3.5.- Comentarios generales a este ítem.

--

3. ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

Instrucciones

En este punto le solicitamos considerar los resultados obtenidos en el proceso evaluativo, de acuerdo a modelo de gestión de la capacitación. Favor indicar las principales conclusiones y recomendaciones que se han generado para utilizarlas en la gestión del sistema como mejora continua.

3.1.- Variables que influyeron positivamente en la transferencia

Ejemplos:

-Los ejercicios realizados en la capacitación estaban relacionados directamente con la labor a realizar en el puesto de trabajo.

-Los participantes pudieron aplicar los conocimientos adquiridos, dado que contaron oportunamente con la aplicación SIGFE necesario para operar.

3.2.- Variables que influyeron negativamente en la transferencia

Ejemplos:

-Una funcionaria no tuvo la oportunidad de usar los aprendizajes de la capacitación, dado que cambió de funciones.

-Un funcionario no recuerda los contenidos del curso, por lo que no fue capaz de realizar tablas dinámicas.

3.3.- Conclusiones y recomendaciones para la toma decisiones

A continuación se requiere indique, en forma resumida recomendaciones por cada conclusión, para ser consideradas en la toma de decisiones de quien corresponda. Las recomendaciones podrían estar referidas a los sistemas de fuerza de: capacitación, persona y/o ambiente de trabajo.

N°	Conclusión (Indicar qué se concluyó y por qué)	Recomendación (De la conclusión señalada, indicar acciones sugeridas)	Destinatario recomendación (A quien se dirige)
1			
2			
3			
4			

3.4.- Comentarios generales a este ítem.