



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Análisis de la percepción del impacto para capacitaciones
realizadas en la SEREMI de Salud Valparaíso, año 2013-2014**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

Marisol Vásquez González

Profesor Guía

Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Diciembre 2014

*Agradezco a mis padres
que acompañan cada paso que doy
permitiendo que todos mis sueños se hagan realidad
Mi profesor Guía, Don Jaime Rubina
por sus enseñanzas
A mi compañero de vida Paulo Sacre
por su paciencia y amor*

INDICE

RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
Objetivos Generales y específicos	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Descripción de la metodología	8
Resultados esperados.....	9
Descripción capítulos	9
CAPITULO I: Presentación y caracterización de la SEREMI de Salud Valparaíso.....	11
1.1SEREMI de Salud Valparaíso	11
1.1.1 Definición	11
1.2 Ley orgánica o Decreto que la rige.....	11
1.3 Definiciones estratégicas	11
1.3.1 Misión	11
1.4 Objetivos Estratégicos.....	12
1.5 Estructura Organizacional	13
1.6 Unidad de capacitación	13
CAPITULO II: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	14
2.1Capacitación o entrenamiento.....	14
2.2 Fases a considerar	14
2.3 Evaluación de los resultados del entrenamiento	15
2.4 Evaluación de Tranferencia.....	16
2.4.1 Objetivo de la Evaluación de Transferencia	16
2.4.2 Instrumentos de Evaluación (cuestionario, encuesta, entrevista, focus group) ..	18
2.5 Importancia del entrenamiento	18
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	20
3.1 Planteamiento del problema y sus fundamentos	20

3.1.1 Objetivos Generales y específicos	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
3.2 Metodología	21
3.3 Métodos de recolección de la información a procesar	22
3.4 Capacitaciones a evaluar	22
3.5 Métodos de recolección de la información a procesar	27
3.5.1 Cuestionario	27
3.5.2 Entrevista.....	28
3.6 Variables a evaluar e indicadores de medición	28
3.6.1 Variables.....	28
3.7 Análisis e interpretación de datos.....	44
3.7.1 Evaluación de Transferencia y percepción del impacto del aprendizaje	57
CAPITULO IV: DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL Y PROPUESTAS.....	60
4.1 Diagnóstico institucional.....	60
4.2 Propuestas	64
CAPITULO V: CONCLUSIONES	66
5.1 Conclusiones.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS	72

RESUMEN

En los últimos años, la capacitación se ha transformado en un tema fundamental dentro de las instituciones. Capacitar al personal, tiene muchos beneficios, por lo cual es importante detectar las necesidades que se desean mejorar para lograr el éxito de su ejecución y cumplir los objetivos que buscan elevar la productividad y el cumplimiento de las metas organizacionales, además de aprovechar los recursos invertidos en el aprendizaje de las personas.

El presente trabajo de titulación tiene como propósito, evaluar la percepción del impacto del aprendizaje de las capacitaciones realizadas a los funcionarios de la SEREMI de Salud Valparaíso el año 2013-2014, para lo cual se recopilarán antecedentes e información, utilizando como referencia la Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos desarrollado y liberado por el Servicio Civil, a objeto de evaluar la percepción del impacto en los servicios públicos, con el fin de obtener resultados que permitan identificar el grado de efectividad de las mismas y sus principales falencias, presentando propuestas que tiendan a superarlas.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las personas dentro y fuera de las instituciones es un tema cada día de mayor actualidad y preocupación. El desarrollo íntegro de la persona, considera tanto la parte emocional como de las habilidades a adquirir para realizar el trabajo de una mejor manera, y es un tema en el que los servicios públicos puedan mejorar. Funcionarios con mayor capacidad de tolerancia crean un mejor clima laboral, como también funcionarios con conocimientos consolidados y extras sobre materias que ayudan al desarrollo de su trabajo, aumentan el rendimiento laboral, personal y colectivo, lo que finalmente eleva los resultados de la institución.

La actividad misma de capacitación, es el resultado de una formulación o planificación, que por lo mismo debe estar sujeta a una posterior evaluación, que permita mantener, reformular o rediseñar los respectivos programas y actividades. Sin embargo, este último aspecto no ha sido implementado en los servicios públicos, existiendo actualmente un plan piloto desarrollado por el Servicio Civil, que involucra la participación de 44 servicios públicos de la Administración central del estado.

El presente trabajo de titulación pretende apoyarse en este plan piloto, para evaluar la percepción del impacto del aprendizaje, en conjunto con sus variables independiente de desempeño, ambiente laboral en algunas áreas específicas y la capacitación en cuanto aspectos metodológico. Esto será evaluado mediante la recolección de información entregada por los asistentes a los cursos. Se busca establecer si la capacitación fue efectiva y logró cumplir los objetivos planteados originalmente, además de la percepción del aprendizaje que pusiesen haber adquirido los participantes. Los cursos a evaluar en esta tesis son los siguientes: Curso de capacitación de Lengua de señas II, Curso de Excel Intermedio Avanzado, los cuales fueron realizados el presente año, y curso de Toxicología Ambiental realizado el año 2013

El trabajo de titulación pretende responder a la pregunta de investigación sobre ¿Cuál es la percepción del impacto del aprendizaje, de las capacitaciones recibidas por los funcionarios de la Seremi de Salud de Valparaíso?

Objetivos Generales y específicos

Objetivo General

“Evaluar según la percepción, el impacto del aprendizaje de las capacitaciones realizadas a los funcionarios de la SEREMI de Salud Valparaíso.”

Objetivos Específicos

- ❖ Conceptualizar la capacitación.
- ❖ Describir la aplicación del concepto de capacitación, y sus regulaciones.
- ❖ Describir el manual elaborado por el Servicio Civil para apoyar la evaluación de la percepción del impacto de las capacitaciones.
- ❖ Realizar la evaluación de transferencia desde la percepción del aprendizaje.
- ❖ Diagnosticar la percepción del impacto desde el aprendizaje de las capacitaciones en la Seremi de Salud Valparaíso.
- ❖ Propuesta de mejoras y perfeccionamientos.

Descripción de la metodología

La metodología a aplicar para el desarrollo del presente trabajo será de tipo mixto, con alcance descriptivo, utilizando herramientas de obtención y recopilación de información y antecedentes, a través de la aplicación de encuestas y una entrevista, tabulando los resultados obtenidos, y con ello, obtener conclusiones sobre los objetivos específicos nombrados anteriormente. Además se usará la evaluación de reacción y aprendizaje, las cuales fueron realizadas al momento de terminar las capacitaciones respectivas. Por último se utilizará bibliografía complementaria que ayudará a dilucidar temas de capacitación (desde su formación hasta la evaluación) y la guía de capacitación construida por el servicio civil para mejorar la capacitación misma realizadas dentro de los servicios públicos.

Resultados esperados

“El objetivo de la evaluación, es que los resultados que se obtengan, sean un insumo para la toma de decisiones en esta materias de detección de necesidades de formación, selección de proveedores, competencia de los instructores, calidad del diseño instrucciones, beneficiarios de la capacitación, entre otros. (Civil D. N., 2012), además permitirá saber cuál es la percepción tanto de los participantes como de las jefaturas sobre temas de aprendizaje, desempeño y ambiente laboral. Esto permitirá que las futuras capacitaciones a realizar sean mejoradas, y los recursos invertidos en ellas se aprovechen de forma correcta.

Descripción capítulos

Capitulo 1 “Presentación y caracterización de la SEREMI de Salud Valparaíso

Entre sus aspectos más relevantes encontramos los objetivos generales y específicos, misión, ley orgánica, algunas especificaciones sobre departamentos que actúan sobre la capacitación y organigrama de la organización. Este capítulo busca principalmente dar una noción de lo que es la SEREMI de Salud Valparaíso propiamente tal, y cuáles son sus principales aspectos a considerar.

Capítulo 2 “Capacitación del personal”

La capacitación al personal es el proceso de entrenamiento más importante dentro de una institución, ya que logra perfeccionar los conocimientos de los capacitados para lograr impactar en todo su actuar y así finalmente mejorar los resultados de la institución. Este capítulo tiene por finalidad, explicar los principales puntos a considerar para la realización exitosa en el proceso de entrenamiento y las dificultades que se puedan presentar al momento de formular las capacitaciones.

Capitulo 3 “Marco metodológico”

Es importante conocer, recolectar, procesar y generar conclusiones en base al estudio hecho para poder evaluar la percepción del impacto del aprendizaje de la capacitación. Esto será evaluado en base a las variables de desempeño, ambiente de

trabajo entre sus pares y jefaturas, y por último la capacitación propiamente tal, si fue capaz de cumplir con los objetivos esperados y para la finalidad que fue formulada. Será visualizado a través de la evaluación de la percepción del impacto en el aprendizaje.

Se entregaran las propuestas técnicas de las 3 capacitaciones realizadas, además de sus respectivas conclusiones.

CAPITULO I: Presentación y caracterización de la SEREMI de Salud Valparaíso

1.1 SEREMI de Salud Valparaíso

1.1.1 Definición

La Secretaría Regional Ministerial de Salud, busca contribuir en el mejoramiento sostenido de la salud y la calidad de vida de la población de la Región de Valparaíso.

A través de su rol de Autoridad Sanitaria, realiza acciones de salud pública, de promoción, prevención y fiscalización en el ámbito sanitario – ambiental que velen por el cumplimiento de las normativas vigentes y los lineamientos Ministeriales, con un modelo de gestión participativo e intersectorial que responda de manera eficiente y oportuna a los problemas y necesidades sanitario ambientales de la Región. (Salud, <http://seremi5.redsalud.gob.cl>)

1.2 Ley orgánica o Decreto que la rige

Ley N°18.834, Estatuto Administrativo. 2. Ley N°19.490. 3. Ley N° 19.937, Autoridad Sanitaria y Gestión. 4. Ley N° 19.966, Régimen de Garantías en Salud. 5. DFL N°29 de 1993, Fija la Planta de Personal del Ministerio de Salud. 6. Decreto Ley N°2763 de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud y Organismos Autónomos. 7. Decreto Supremo N°98, de 1991, Sobre Normas de Contratación de Personal a Honorarios. 8. Decreto 136. de septiembre del 2004 Reglamente orgánico el Ministerio de Salud. (Salud, <http://seremi5.redsalud.gob.cl>)

1.3 Definiciones estratégicas

1.3.1 Misión

La misión de la Subsecretaría de Salud Pública es asegurar a todas las personas el derecho a la protección en salud ejerciendo las funciones reguladoras, normativas y fiscalizadoras que al Estado de Chile le competen, para contribuir a la calidad de los

bienes públicos y acceso a las políticas sanitario- ambientales de manera participativa, que permitan el mejoramiento sostenido de la salud de la población, especialmente de los sectores más vulnerables, con el fin de avanzar en el cumplimiento de los Objetivos Sanitarios de la década. (Salud, <http://seremi5.redsalud.gob.cl>).

1.4 Objetivos Estratégicos

Desarrollar políticas públicas que fomenten estilos y hábitos de vida saludables, a través del fortalecimiento de los programas de prevención y promoción a nivel nacional y regional, y mejorar la capacidad de detección temprana de enfermedades.

Proteger la salud de las personas frente a riesgos sanitarios, el fortalecimiento de la capacidad nacional y local de emergencia, fiscalización efectiva y eficiente, definición de planes de acción, para enfrentar situaciones de emergencias y catástrofes.

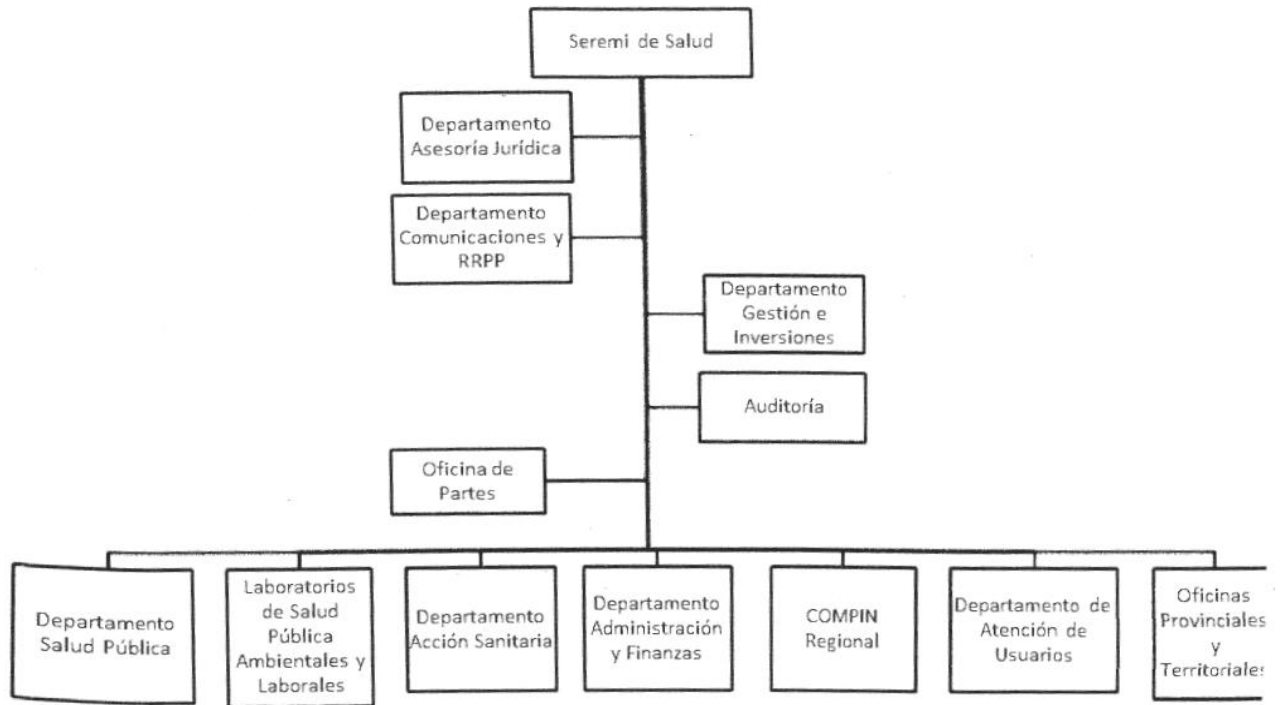
Fortalecer las actuales Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), a través de mejoras en su gestión y la penalización efectiva del mal uso de las licencias.

Optimizar el funcionamiento de la Subsecretaría de Salud Pública y las Secretarías Regionales Ministeriales, a través del diseño e implementación de modelos de gestión modernos, para orientar el desarrollo de políticas ministeriales y decisiones de gestión, y agregar valor a los usuarios y usuarias finales, maximizando el impacto y la eficacia de los procesos.

Optimizar la implementación del Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES), a través de la definición de garantías, elaboración técnica de guías clínicas, protocolos y canastas de prestaciones asociadas al GES, para lograr acciones efectivas de prevención del daño en salud y favorecer el ejercicio de los Derechos y Garantías estipulados en el AUGE.

Fortalecer las políticas de salud pública orientadas a la reducción de inequidades de los grupos en situación de riesgo

1.5 Estructura Organizacional



1.6 Unidad de capacitación

La unidad de capacitación esta compuesta por la encargada de capacitación y gestión del desempeño y un apoyo administrativo.

Principales funciones:

- Diseñar los cursos de capacitación que se impartirán en la SEREMI de Salud de Valparaíso, entre las funciones de diseñar se encuentran las siguientes: Especificaciones de la Actividad, los contenidos que se deben impartir, los cupos para la capacitación, lugar donde se realizara, presupuesto, entre otros.
- Enviar el diseño de la capacitación para licitar.
- Reunirse con el comité bipartito para analizar cada propuesta (posterior a la licitación) según el criterio técnico, logístico y económico).
- Gestionar las prácticas profesionales que se realizaran en la SEREMI de Salud Valparaíso
- Entre otras.

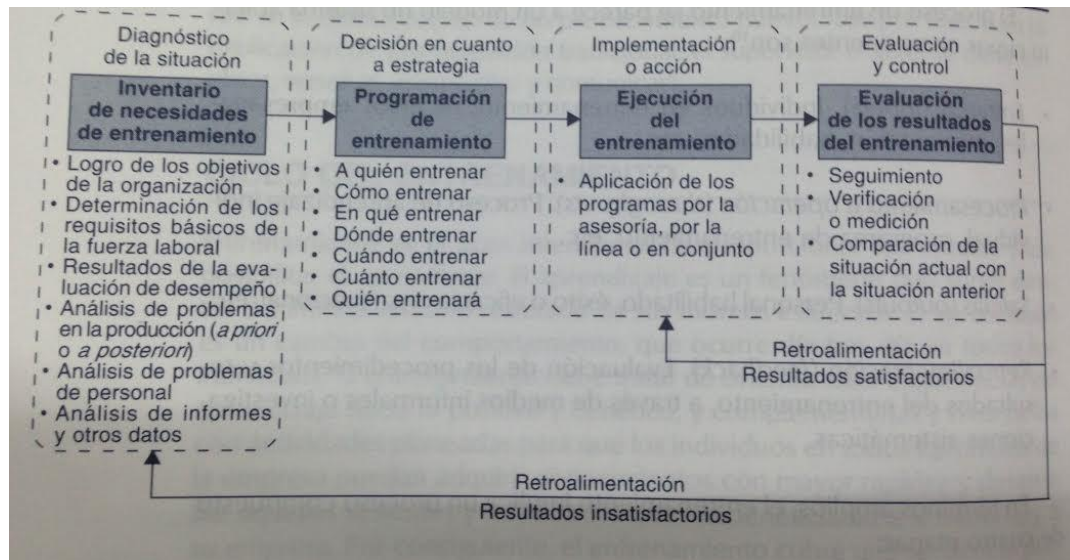
CAPITULO II: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

2.1 Capacitación o entrenamiento

La capacitación o entrenamiento tiene la misión de alcanzar los objetivos de la empresa, proporcionando las oportunidades a todos los empleados que conforman la institución de obtener los conocimientos, prácticas y conductas que se requieren para desempeñar el trabajo de una optima manera por y para la institución. Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o permiten que sean receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

2.2 Fases a considerar

Las fases que se deben considerar para que una capacitación esté bien estructurada y tenga un óptimo resultado al momento de finalizar el proceso son las siguientes:



(Chiavenato, Idalberto, 2000, pág. 562)

1. Entrada o Inventario de las necesidades de entrenamiento: Se deben detectar las principales necesidades a mejorar dentro de la organización.

2. Proceso o programación de entrenamiento: Programas que se utilizarán para que las personas puedan adquirir los conocimientos. Esto compone el desarrollo de la capacitación y ejecución.
3. Salida: Conocimientos que adquirió la persona capacitada, además de las nuevas capacidades adquiridas para desempeñar su trabajo de manera mas optima.
4. Evaluación de resultados: Evaluar la capacitación propiamente tal y lograr definir si los objetivos planteados fueron cumplidos. Además de generar una retroalimentación para futuras capacitaciones.

Este trabajo de titulación, se enfocará con la evaluación de resultados, que ayuda a visualizar el impacto que produjo en los asistentes y la organización.

2.3 Evaluación de los resultados del entrenamiento

Es la etapa final del proceso de entrenamiento, en la cual se obtienen los resultados. Es importante saber si el programa de entrenamiento cumplió con los objetivos esperados. Existen 4 tipos de evaluaciones post proceso de entrenamiento las cuales son:

1. Evaluación de reacción: Este nivel mide cuán satisfechos se encuentran los participantes con aspectos tales como la metodología, los instructores, los contenidos y la infraestructura de formación, entre otros. (Civil, Dirección Nacional del Servicio, 2012, pág. 31). Esta evaluación permite tomar decisiones con respecto a rediseñar elementos de la actividad, siempre con el fin de mejora.
2. Evaluación de aprendizaje: En la evaluación del aprendizaje, se mide el grado en que las técnicas, modelos, principios, habilidades, etc., han sido adquiridos por el participante. (Civil, Dirección Nacional del Servicio, 2012, pág. 32). Esta evaluación se mide con los instrumentos entregados en la capacitación, tomando una prueba antes de partir la capacitación y al momento de terminar, lo cual nos indicará si las personas mejoraron o no en cuanto al grado de aprendizaje.
3. Evaluación de transferencia: Es la evaluación del cambio conductual, y mide el grado en que conocimientos, habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación, han sido transferidos a un mejor desempeño en el puesto de trabajo.

(Civil, Dirección Nacional del Servicio, 2012, pág. 32). Esta evaluación no es nada sencilla de realizar; la primera complicación es que los participantes no pueden cambiar de actitud a menos que tengan la oportunidad de hacerlo, tampoco se sabe cuándo se producirá el cambio exactamente, y por último es posible que los conocimientos adquiridos no sean de su parecer y vuelva actuar como lo hacía inicialmente. A pesar de todas estas complejidades es importante saber el valor real que produjo la capacitación en los participantes y cuál fue el conocimiento real adquirido por éstos.

4. Evaluación de impacto: Con este tipo de evaluación lo que se pretende es monitorear las variables estratégicas de gestión del “negocio” institucional, para determinar su grado de mejoramiento (si lo hubo), producto de la capacitación. La respuesta más importante, y quizás más difícil de todas es: ¿En cuánto se incrementó la productividad como consecuencia de las actividades de capacitación realizadas?; ¿Qué beneficios tangibles se han recibido a cambio de los recursos gastados en capacitación? (Civil, Dirección Nacional del Servicio, 2012, pág. 32).

2.4 Evaluación de Tranferencia

Dentro de esta etapa, se encuentra la **Evaluación de Transferencia** que busca determinar la medida en la cual los participantes han sido capaces de aplicar o transferir el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, al puesto de trabajo. El propósito de la evaluación de transferencia es determinar el grado en el cual la actividad de capacitación ha cumplido con alcanzar los objetivos de desempeño que fueron determinados durante el proceso de Detección de Necesidades de la actividad. (Civil, Dirección Nacional del Servicio, 2012).

2.4.1 Objetivo de la Evaluación de Transferencia

El objetivo principal de la evaluación de transferencia, es obtener el impacto que producen las capacitaciones en los funcionarios; en cuanto a desempeño, aprendizaje, capacitación, ambiente laboral, entre otras. Esto permite tomar futuras decisiones de forma y gestión para las futuras capacitaciones, las cuales tienen relación con los

relatores y/o oferentes, actividades, los mismos instrumentos con los cuales se evalúa la capacitación y sus posibles cambios, y decisiones.

Se debe tener presente, que hay una serie de factores que afectan la transferencia de los aprendizajes. El sistema de fuerzas involucra los siguientes componentes: personas, capacitación y ambiente de trabajo.

AUTOEFICIENCIA

El componente de persona en la transferencia, actúa a través de 3 factores. El primero es la auto eficiencia, que consiste en que los funcionarios se sienten capaces de aplicar los aprendizajes; el segundo factor es la motivación, que se define como el grado en que los participantes se sienten motivados a aplicar los aprendizajes aprendidos; y por último la valoración es el grado en que los participantes valoran los nuevos aprendizajes adquiridos. (Civil D. N., 2012, pág. 35).

CAPACITACIÓN

Dentro del sistema de fuerzas, también se encuentra la capacitación en si misma, la cual debe ser capaz de detectar las **Necesidades de la capacitación**, de tal forma que permite facilitar la transferencia, y además el **Diseño institucional**, que permite estimular la transferencia por su constitución misma.

AMBIENTE DE TRABAJO

Por último se encuentra el ambiente de trabajo, en el cual afectan distintos componentes, entre los que se encuentra: **Condiciones de trabajo**, que nos indica el grado de las condiciones del puesto para facilitar y obstaculizar la aparición de los comportamientos que se desean; **Recompensas e incentivos** existentes que facilitan y/o obstaculizan la aparición de los comportamientos deseados; **Jefaturas** con respecto a la gestión del mismo facilita u obstruye la aplicación de los aprendizajes, además de brindar las oportunidades para que los asistentes al curso apliquen lo aprendido con el seguimiento y la evaluación, así como también con la retroalimentación de la conducta en el puesto de trabajo; **Feedback** que nos permite saber el grado de apoyo y retroalimentación para los comportamientos que se esperan se obtengan; **Equipo de pares** que permite facilitar u obstruir la aplicación de los aprendizajes; y por último la **Cultura organizacional** que puede interferir en la transferencia de los aprendizajes.

Es importante la existencia del compromiso dentro de las jefaturas, participantes e instructores, ya que esta afecta de manera transversal y determinan en gran parte los resultados que se obtengan al finalizar el proceso de capacitación.

2.4.2 Instrumentos de Evaluación (cuestionario, encuesta, entrevista, focus group)

1. Pauta de evaluación al instructor
2. Formato de formulario para evaluación de reacción
3. Cuestionario de evaluación de transferencia (jefatura)
4. Observación del desempeño
5. Muestra de trabajo
6. Entrevista o Focus Group

Para evaluar esta transferencia, se usará dos cuestionarios que será aplicado a los asistentes de las 3 capacitaciones que fueron seleccionadas, además de dos cuestionario a las jefaturas relacionadas. Todo esto con el fin de tener el punto de vista de forma directa por los participantes, y de las jefaturas una visión en forma indirecta. Se realizará una entrevista a la encargada de capacitación, lo que a grandes rasgos nos permitirá identificar los criterios usados para la detección de necesidades, la selección de personal y que labor tiene la unidad de capacitación una vez ejecutado el entrenamiento.

2.5 Importancia del entrenamiento

Capacitar al personal, trae consigo una serie de beneficios entre los cuales encontramos:

- Incremento en la productividad: Un incremento en las capacidades, usualmente da como resultado una mejora, tanto en la calidad como en la cantidad de producción.
- Desarrolla una alta moral: La posesión de las capacidades necesarias en el individuo ayuda a que éste se encuentre con la satisfacción de las necesidades humanas de seguridad y autosatisfacción.
- Reduce la necesidad de supervisión: Un empleado entrenado es una persona que puede desarrollar su labor con una supervisión mínima.

- Reduce los accidentes: Muchos accidentes son causados por deficiencia humana que por daños en el equipo, o por fallas en los instrumentos de trabajo. El entrenamiento apropiado, tanto en lo que se refiere a las capacidades como a las actitudes de seguridad, contribuye grandemente a la reducción de la tasa de accidentes. (Flippo, 1988)
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad: La estabilidad, es la habilidad de una organización por sustentar su efectividad. A mayor estabilidad mejor ambiente laboral.

2.6 Concepto de percepción

Según el concepto de la RAE (Real Academia Española), se entiende por percepción a la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos (Española, 2014). Por consiguiente entenderemos, que en base a toda la información recolectada, se realizarán algunas percepciones sobre el aprendizaje y desempeño laboral, en base a las respuestas que nos entreguen los participantes y las jefaturas. El instrumento del cuestionario, si bien nos permite obtener resultados sobre los temas a evaluar, estos siempre son respondidos en base a percepciones, por lo cual no podemos dar un análisis que no sea en base a este concepto.

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1 Planteamiento del problema y sus fundamentos

El trabajo de titulación pretende responder a la pregunta de investigación sobre ¿Cuál es la percepción del impacto del aprendizaje, de las capacitaciones recibidas por los funcionarios de la Seremi de Salud de Valparaíso?

3.1.1 Objetivos Generales y específicos

Objetivo General

“Evaluar según la percepción, el impacto del aprendizaje de las capacitaciones realizadas a los funcionarios de la SEREMI de Salud Valparaíso.”

Objetivos Específicos

- ❖ Conceptualizar la capacitación.
- ❖ Describir la aplicación del concepto de capacitación, y sus regulaciones.
- ❖ Describir el manual elaborado por el Servicio Civil para apoyar la evaluación de la percepción del impacto de las capacitaciones.
- ❖ Realizar la evaluación de transferencia desde la percepción del aprendizaje.
- ❖ Diagnosticar la percepción del impacto desde el aprendizaje de las capacitaciones en la Seremi de Salud Valparaíso.
- ❖ Propuesta de mejoras y perfeccionamientos.

3.2 Metodología

La metodología a aplicar para el desarrollo del presente trabajo será de tipo mixto, con alcance descriptivo, utilizando como herramientas de obtención y recopilación de información y antecedentes, a través de la aplicación de encuestas y entrevista tabulando los resultados obtenidos, y con ello, obtener conclusiones sobre los objetivos específicos nombrados anteriormente.

Estudio descriptivo, que explica los hechos observados y estudio explicativo. Este tipo de estudio busca el por qué de los hechos, estableciendo relaciones de causa-efecto. Se han establecido cuatro tipos de investigación, basándose en la estrategia de investigación que se emplea, ya que el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos. (<http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>)

Se utilizará la metodología del tipo cuantitativo, y cualitativo en un curso en específico, describiendo, explicando y prediciendo los fenómenos que suceden en torno a la evaluación de los resultados esperados de la capacitación.

Las fuentes utilizadas en esta investigación serán de tipo primarias, con apoyo de libros de autores destacados en el área de la capacitación, agregando cuestionarios y entrevistas que se realizarán a las personas relacionadas con el tema a evaluar. Además se utilizarán fuentes secundarias, correspondientes a libros que recopilan información de muchos autores destacados, como del manual elaborado por el servicio civil “Guía práctica para gestionar la capacitación de los servicios públicos”, y bibliografía complementaria que ayudará a dilucidar las posibles interrogantes que surjan.

Todas las respuestas recibidas, tanto de la las jefaturas como de los participantes, además de la entrevista realizada a la encargada de capacitaciones, serán medidas en base a la percepción que podemos divisar por estas respuestas.

3.3 Métodos de recolección de la información a procesar

Los métodos que se utilizarán para hacer la medición de las variables, serán el cuestionario tanto de los participantes como a las jefaturas, que será entregado vía e-mail (con 3 semanas de anticipación). Si bien es un método de naturaleza indirecta lo que produce una desventaja, para superar esta problemática se aplicará una entrevista a la encargada de capacitación, que complementará la información del cuestionario. Junto con ello, se utilizarán las evaluaciones de reacción y aprendizaje, las cuales en un primer momento son la guía para resolver algunas interrogantes que rodean el tema de capacitación misma, y el nivel de aprendizaje que adquieren los asistentes de la capacitación.

3.4 Capacitaciones a evaluar

Las capacitaciones a evaluar corresponden a los siguientes tres cursos:

- Curso de Lengua de señas II
- Curso de Excel Intermedio Avanzado y,
- Curso de Toxicología ambiental.

1. Curso Lengua de señas II

Nombre de la actividad	Lengua de señas II
Número de clases	2 sesiones semanales de 2 horas y 30 minutos cada una
Duración	20 horas en total.
Número de Participantes	17
Fecha y Horario	Mes de Agosto. Horario de 15:00 a 17:00 horas.
Lugar de realización	Dependencia SEREMI de Salud Valparaíso, Valparaíso.
Objetivo General	Reforzar y lograr un nivel de desempeño avanzado en Lengua de Señas a

	funcionarios de la SEREMI de Salud Región de Valparaíso.
Metodología solicitada	Clases expositivas teóricas y prácticas con casos de uso cotidiano. Apoyado en manual y material complementario.
Sistema de evaluación	• Evaluación diagnóstico 1 semana antes de la clase. • Evaluación final; de contenidos y habilidades adquiridas en el curso. • Evaluación de reacción.
Contenidos mínimos	• Activación de conocimientos previos • Revisión de aspectos lingüísticos de la lengua de señas. • Interpretación de documentación e información oral y escrita en lengua de señas. • Aplicación práctica en lengua de señas en contexto de desempeño profesional.

2. Curso Excel Intermedio Avanzado

Nombre de la actividad	Excel Intermedio Avanzado
Número de clases	24 hrs distribuidas en 3 días
Duración	24 horas.
Número de Participantes	15
Fecha y Horario	Primera semana de Agosto 2014. En horario de 09:00 a 17:00 horas.
Lugar de realización	Dependencias accesibles y centrales de Viña del Mar o Valparaíso.
Objetivo General	Proporcionar herramientas para que los participantes puedan crear planillas usando conceptos intermedios y avanzados para el correcto manejo de datos, para optimizar el tiempo de trabajo y facilitar el ejercicio de funciones.
Objetivos específicos	Promover el correcto uso de la herramienta computacional Excel.
Metodología solicitada	Clases expositivas teóricas y prácticas con casos de uso cotidiano. Apoyado en manual y material complementario.
Contenidos mínimos	• Manejo de planilla de cálculo • Creación de gráficos. • Conocimiento y manejo de fórmulas y funciones. • Informes a través del uso de tablas dinámicas. • Gráficos y filtros. • Otras funciones utilizadas en Excel.
Sistema de evaluación	• Evaluación diagnóstico 1 semana antes de la clase. • Evaluación final; de contenidos y

habilidades adquiridas en el curso.

- Evaluación de reacción.

3. Curso Toxicología Ambiental

Nombre de la actividad	Toxicología Ambiental
Número de clases	5 clases
Duración	45 horas
Número de Participantes	26
Fecha y Horario	Primera semana de Diciembre año 2013
Lugar de realización	Hotel militar coraceros (12 norte n°1034)
Objetivo General	Reconocer tipos de contaminantes para posteriormente analizar las posibles mutaciones y riesgos para la salud.
Objetivos Específicos	Reconocer tipos de contaminantes en relación con enfermedades. Analizar, diferenciar y evaluar mutaciones y riegos para la salud. Clasificar tipos de contaminantes. Interpretar resultados de los biomarcadores en función de la detección de riegos ambientales y salud. Análisis de caso real V región.
Sistema de evaluación	Prueba de diagnóstico. Prueba final aplicando los conocimientos expuestos en el curso.
Metodología	Clases expositivas teóricas en temas toxicológicos y prácticas con casos de usos cotidianos.
Unidades	I.- Introducción y conceptos toxicológicos

- Hidrocarburos
- Plaguicidas y medio ambiente
- Contaminación por metales
- Toxicocinética
- Toxicodinámica
- Ecotoxicología
- Vías de exposición

II.- Análisis de caso: Petroleras de las salinas

- Evaluar y establecer conclusiones sobre caso.

III.- Reconocer tipos de contaminantes

- Analizar mutaciones y riesgos para la salud.

IV.- clasificar tipos de contaminantes

- Biomarcadores e interpretación en la relación al riesgo ambiental y salud pública.

V.- Análisis de método ATSDR

- Evaluación del riesgo para la salud, en caso: La greda y puchuncavi
- Evaluación de conocimiento del curso

3.5 Métodos de recolección de la información a procesar

3.5.1 Cuestionario

Es importante señalar que uno de los modelos de cuestionario, fue extraído desde la Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos. Las preguntas fueron de elaboración propia. .

El cuestionario es una pauta de preguntas escritas que evalúa *la percepción sobre el grado de transferencia* y sus razones. Esto quiere decir que las respuestas entregadas en cuestionarios, lo hacen en base a su propia visión y sus vivencias, en este caso con respecto al curso.

Las preguntas pueden ser en escala Likert o abierto o cerrado, En este caso los cuestionarios tanto de funcionario como de jefatura cuentan con una parte en preguntas cerradas y el resto con preguntas abiertas.

Lo puede responder cualquier persona que conozca y observe el comportamiento del capacitado en el trabajo (jefe, par, la misma persona.)

El cuestionario propuesto considera entre sus principales elementos, los mismos objetivos de desempeño, los cuales serán observados como conductas en el puesto de trabajo.

El cuestionario debe tener 3 secciones:

- 1.- Enunciado: en donde identifique la actividad evaluada.
- 2.- Preguntas sobre el nivel de Transferencia, las que deben orientarse a preguntas.
- 3.- Pregunta sobre las razones del grado de Transferencia, si ha tenido la posibilidad de usar los aprendizajes aprendidos en la capacitación. (Civil S. , Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos., 2012)

3.5.2 Entrevista

Para la realización de la Entrevista/Focus group se ocupará el modelo creado por el servicio civil, además de usar las preguntas planteadas en el modelo.

La entrevista o Focus group, corresponde a una conversación de carácter individual (entrevista) o grupal (Focus group) basada en preguntas estructuradas. Busca evaluar cualitativamente en qué grado los nuevos comportamientos están siendo ocupados en el puesto de trabajo y/o detalles en la puesta en práctica. Entrega importante información cualitativa. Este instrumento lo puede aplicar cualquier persona que conozca el objetivo de la capacitación y el objetivo de la entrevista y /o Focus group.

Para construir las preguntas pueden considerarse los componentes y factores del sistema de fuerzas que intervienen en la transferencia.

La entrevista será aplicada al jefe de capacitación, quien es el encargado del diseño, implementación y posterior evaluación de las capacitaciones que se realizan en la SEREMI de Salud Valparaíso. Con esta entrevista se quiere determinar si los objetivos de la capacitación fueron cumplidos (plazos, tiempos, contenidos, objetivos).

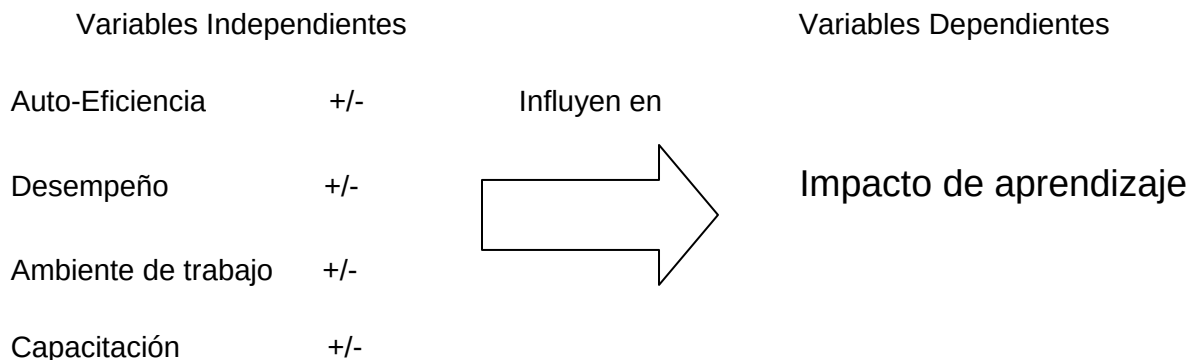
3.6 Variables a evaluar e indicadores de medición

3.6.1 Variables

- **Percepción del impacto en el aprendizaje:** El impacto, permite monitorear las variables estratégicas de gestión del negocio institucional, para determinar su grado de mejoramiento (si lo hubo) producto de la capacitación. (Civil S. , Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos, 2012).
Por otro lado el aprendizaje busca saber cual es conocimiento que se ha adquirido, si se han logrado desarrollar las habilidades adquiridas en la capacitación y si han cambiado actitudes en el actuar del funcionario. Esta variable es de carácter dependiente.
- **Percepción de Auto-eficiencia:** Busca saber si los funcionarios se sienten capaces de aplicar lo aprendido. Esta variable es de tipo independiente.

- **Percepción del Desempeño del funcionario:** Busca saber cuanto ha mejorado el funcionario en las labores que realiza a diario después de haber asistido a la capacitación. Esta variable es de carácter independiente.
- **Percepción de Ambiente de Trabajo:** Los funcionarios a través de esta variable, logran mantener y mejorar las relaciones interpersonales como laborales en su puesto de trabajo. También tiene relación, como fue nombrado con anterioridad en el marco teórico, si el puesto de trabajo facilita la aparición de los nuevos componentes que se desea, si las jefaturas facilitan o obstruyen la aplicación del aprendizaje, y si estas realizan las evaluaciones respectivas. Esta variable es de carácter independiente.
- **Percepción de Capacitación:** Si logra cumplir los objetivos establecidos al principio de cada capacitación, y lograr una mejora en las funciones que desempeñan los funcionarios. También busca determinar si la detección de necesidades fue realmente efectiva y si el diseño instituciones permite aplicar los aprendido. Esta variable es de carácter independiente.

Encontramos 2 tipos de variables que se identificarán como variables dependientes e independientes. Las variables independientes nos indican como bien dice su nombre una dependencia, provocan en la variable dependiente una causa, que puede incrementar, reducir, mejorar o empeorar una situación determinada. En cuanto a la variable dependiente, es el efecto que tiene el resto de las variables independientes sobre ella. En este caso se explicaran los dos tipos de variables con el siguiente esquema:



Cada una de las variables independientes son causas directas de los efectos que producen en la variable dependiente. En este caso el aumento o disminución de la auto-eficiencia, desempeño, ambiente laboral y una correcta o incorrecta ejecución de la capacitación propiamente tal, influyen en la percepción del aprendizaje positiva o negativamente, logrando identificar si existió efectivamente el grado de mejoramiento esperado, en el caso de que efectivamente haya ocurrido producto de la capacitación.

A continuación se presentará una tabla con las variables independientes y sus respectivos indicadores que nos permitirán evaluarlas, además de incluir el instrumento con el cual será medida cada variable. Se debe mencionar que los números se repiten en algunas variables – cuestionario, se debe a que se aplicarán dos cuestionarios distintos para las capacitaciones:

Variable	Preguntas asociadas por instrumento		
	Cuestionario Funcionarios	Cuestionario Jefatura	Entrevista jefe de capacitación
Impacto del Aprendizaje	1, 3, 2, 3	3	
Percepción auto-eficiencia	2, 2	2, 2	
Percepción desempeño del funcionario	4, 5, 6, 1	1, 1	10, 11
Percepción ambiente de trabajo	7, 8, 9, 10, 4	7,4	3, 4, 6, 7, 8
Percepción capacitación	11, 12, 13, 14	3,4,5, 6	1, 2, 9, 12, 13

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE TRANSFERENCIA FUNCIONARIO

Considerando los objetivos de desempeño de la actividad de capacitación que corresponde a:

N	OBJETIVO DE DESEMPEÑO
1	
2	

Estimado funcionario(a):

Mi nombre es Marisol Vásquez y soy alumna de la Escuela de administración Pública de la Universidad de Valparaíso, encontrándome en pleno desarrollo de mi Seminario de Título, que considera evaluar la transferencia de la actividad de capacitación recibida en el (NOMBRE DEL CURSO), pretendiendo identificar tanto los aspectos a mantener como aquellos que podrán ser mejorados en una futura capacitación. Agradeceré su cooperación respondiendo las preguntas que se enuncian a continuación, quedando expresamente establecido que la información aportada por usted es confidencial y solo será utilizada por mí y exclusivamente para fines de tipo académicos.

1.- Indique el nivel de transferencia de lo aprendido en la capacitación al puesto de trabajo.

Impacto del aprendizaje	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.- ¿Usted ha ampliado sus conocimientos después de asistir a la capacitación?			
2.- ¿Usted ha podido aplicar los conocimientos aprendidos en la capacitación?			

3.- ¿Siente que lo aprendido contribuyó a comprender mejor su función laboral?			
--	--	--	--

DESEMPEÑO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
4.- ¿Los contenidos del curso le ayudaron a mejorar su desempeño?			
5.- ¿El curso al que asistió tenía relación con las funciones que desempeña?			

AMBIENTE LABORAL	SIEMPRE	VECES	NUNCA
7.- ¿Usted ha tenido la oportunidad de replicar o transmitir el aprendizaje adquirido entre sus pares?			
8.- ¿Su jefe está al tanto de la capacitación a la cual asistió?			
9.- ¿Ha tenido la oportunidad de conversar con su jefe con respecto a la capacitación?			
10.- ¿La capacitación recibida ha permitido			

mejorar la relación con sus compañeros de trabajo?			
--	--	--	--

CAPACITACION	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
11.- ¿Los plazos, contenidos y objetivos de la capacitación fueron cumplidos?			
12.- ¿Usted considera importante el curso al que asistió?			
13.- ¿Los conocimientos adquiridos son aplicables en su puesto de trabajo?			
14.- ¿Usted recomendaría impartir el curso para una futura capacitación?.			

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE TRANSFERENCIA JEFATURAS

Considerando los objetivos de desempeño de la actividad de capacitación que corresponde a:

N	OBJETIVO DE DESEMPEÑO
1	
2	

Estimadas Jefaturas:

Con el propósito de evaluar la transferencia de la actividad de capacitación (NOMBRE DEL CURSO), se busca identificar tanto los aspectos a mantener como aquellos que podrán ser mejorados en una futura capacitación, le agradeceremos responder las preguntas que se enuncian a continuación:

1.- Considerando el desempeño observando, indique el nivel de transferencia del funcionario a su cargo:

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.- ¿Ha notado cambios en el desempeño del funcionario producto de la capacitación a la que asistió?			
2.- ¿El funcionario ha tenido la posibilidad de aplicar lo aprendido?			
3.- ¿Considera que la capacitación es adecuada para las			

funciones que cumple el funcionario?			
4.- ¿Tiene conocimiento de las capacitaciones que asiste el funcionario?			
5.- ¿Considera importante que el funcionario se capacite?			
6.- ¿Usted solicitó que el/los funcionario (s) asistiera (n) a la capacitación?			
7.- ¿Ha podido verificar que el funcionario ha replicado los conocimientos adquiridos entre sus pares?			

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE TRANSFERENCIA (FUNCIONARIO)

Estimado funcionario(a):

Mi nombre es Marisol Vásquez y soy alumna de la Escuela de administración Pública de la Universidad de Valparaíso, encontrándome en pleno desarrollo de mi Seminario de Título, que considera evaluar la transferencia de la actividad de capacitación recibida en el **(Curso de Toxicología ambiental)**, pretendiendo identificar tanto los aspectos a mantener como aquellos que podrán ser mejorados en una futura capacitación.

Agradeceré su cooperación respondiendo las preguntas que se enuncian a continuación, quedando expresamente establecido que la información aportada por usted es confidencial y solo será utilizada por mí y exclusivamente para fines de tipo académicos.

NOMBRE JEFATURA O SUPERVISOR DIRECTO	
UNIDAD DE TRABAJO	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO CAPACITADO Y EVALUADO	
FECHA Y LUGAR DE EJECUCION DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACION	
FECHA DE EVALUACION TRANSFERENCIA (cuando contesta este formulario)	

Considerando los objetivos de desempeño de la actividad de capacitación que corresponden a:

N°	OBJETIVO DE DESEMPEÑO
1	Reconocer tipos de contaminantes para posteriormente analizar las posibles mutaciones y riesgos para la salud.
2	Aplicar los conocimientos para el mejoramiento de la gestión de las funciones que desempeña el funcionario.

- I. Considerando el desempeño observado, indique el nivel de transferencia de lo aprendido en el puesto de trabajo.

N	Desempeños observables	Nunca	A veces	Siempre
1	Usted conoce alguna de las problemáticas que pueden generar los tipos de contaminantes para la salud de la población.			
2	Usted ha podido internalizar y aplicar los nuevos conceptos sobre materia de contaminantes.			
3	Usted ha ampliado sus conocimientos entorno a la Toxicología en general aprendidos en la capacitación.			
4	Usted ha tenido la oportunidad de replicar aprendizaje adquirido entre sus pares			

- II. En el caso que las conductas precedentes sean evaluadas con **NUNCA** indique las razones posibles que a usted le parecen, por las que el funcionario/a no ha podido usar sus conocimientos y habilidades de forma adecuada

N	Desempeños observables evaluados como NUNCA	Razones/es posibles.
1	Usted conoce alguna de las problemáticas que pueden generar los tipos de contaminantes para la salud de	

	la población.	
2	Usted ha podido internalizar y aplicar los nuevos conceptos sobre materia de contaminantes.	
3	Usted ha ampliado sus conocimientos entorno a la Toxicología en general aprendidos en la capacitación.	
4	Usted ha tenido la oportunidad de replicar aprendizaje adquirido entre sus pares	

- III. A partir de la capacitación de Toxicología Ambiental, mencione o comente, cuáles han sido los principales aspectos facilitadores, que han permitido aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo, así como también los impedimentos que han evitado aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo.

Aspectos Facilitadores

Impedimentos

- IV. Mencione cuál es la importancia del contenido impartido en el curso de capacitación para su desempeño laboral. De considerar que no existe una importancia en los conocimientos adquiridos, explicar el por qué de su respuesta y que aspectos cambiaría usted para una futura capacitación.

Importancia de conocimientos adquiridos en la capacitación.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE TRANSFERENCIA (JEFATURA)

Estimada jefatura

Con el propósito de evaluar la transferencia de capacitación en el puesto de trabajo, del personal a su cargo que participó en el curso denominado **Toxicología Ambiental**, agradeceremos conocer su opinión sobre aquellas conductas que evidenciarían aprendizajes obtenidos en la actividad:

NOMBRE JEFATURA O SUPERVISOR DIRECTO	
UNIDAD DE TRABAJO	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO CAPACITADO Y EVALUADO	
FECHA Y LUGAR DE EJECUCION DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACION	
FECHA DE EVALUACION TRANSFERENCIA (cuando contesta este formulario)	

Considerando los objetivos de desempeño de la actividad de capacitación que corresponden a:

Nº	OBJETIVO DE DESEMPEÑO
1	Reconocer tipos de contaminantes para posteriormente analizar las posibles mutaciones y riesgos para la salud.

2	Aplicar los conocimientos para el mejoramiento de la gestión de las funciones que desempeña el funcionario.
---	---

- I. Considerando el desempeño observado, indique el nivel de transferencia de lo aprendido en el puesto de trabajo.

N	Desempeños observables	Nunca	A veces	Siempre
1	El funcionario demuestra conocer las problemáticas que pueden generar los tipos de contaminantes para la salud de la población.			
2	El funcionario es capaz de internalizar y aplicar los nuevos conceptos sobre materia de contaminantes.			
3	El funcionario ha ampliado sus conocimientos entorno a la Toxicología en general aprendidos en la capacitación.			
4	El funcionario replica aprendizajes adquiridos entre sus pares.			

- II. En el caso que las conductas precedentes sean evaluadas con **NUNCA** indique las razones posibles que a usted le parecen, por las que el funcionario/a no ha podido usar sus conocimientos y habilidades de forma adecuada.

N	Desempeños observables evaluados como NUNCA	Razones/es posibles.
1	El funcionario demuestra conocer las problemáticas que pueden generar los tipos de contaminantes para la salud de la población.	
2	El funcionario es capaz de internalizar y aplicar los nuevos conceptos sobre materia de contaminantes.	
3	El funcionario ha ampliado sus conocimientos entorno a la Toxicología en general aprendidos en la capacitación.	
4	El funcionario replica aprendizajes adquiridos entre sus pares.	

III. Mencione o comente, cuáles han sido los principales aspectos facilitadores, que han permitido a la persona capacitada aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo, así como también los impedimentos que han evitado aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo.

Aspectos facilitadores

Impedimentos

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Entrevista

1. Antecedentes

Nombre encargada de capacitación	
Fecha de ejecución de la actividad de capacitación	
Objetivos de desempeño consensuados en el plan de acción o compromiso de implementación.	

2. Evaluación

Factores que influyen en la Transferencia	Factores que afectan la Transferencia	Fundamento de sus respuestas
Personas	1.- ¿Cuál es la importancia que usted le asigna a la capacitación?	
	2.- ¿El proceso de selección de los funcionarios a capacitar, es el adecuado?	
	3.- ¿Ha hablado con los jefes, respecto de la capacitación a la que asisten sus subordinados?	
	4.- ¿Ha tenido la posibilidad de preguntar a los funcionarios su evaluación de la capacitación recibida?	
	5.- ¿Considera que las capacitaciones realizadas el último año han tenido el impacto esperado?	

Ambiente de Trabajo	6.- ¿Ha percibido un mejor ambiente entre los funcionarios como consecuencia de las capacitaciones que han recibido?	
	7.- ¿Cuál es el grado de participación de los jefes en la selección de las capacitaciones a entregar a los funcionarios?	
	8.- ¿Ha recibido Feedback (jefes, pares, subordinados) sobre sus nuevos comportamientos/conductas después de la actividad de capacitación?	
	9.- ¿Los contenidos de la capacitación se relacionan claramente con las actividades y desempeño en el lugar de trabajo?	
Capacitación	10.- ¿La actividad de capacitación consideró espacios y actividades que permitieran practicar los nuevos conocimientos/habilidades?	
	11.- Los programas de los cursos de capacitación están relacionados con las funciones que desempeña diariamente el funcionario?	
	12.- ¿Qué aspectos	

	considera usted que se deberán mejorar para una futura capacitación? Y ¿Cuáles se debería mantener?	
	13.- ¿El proceso de selección de personal, para cada capacitación, fue adecuado, respecto de las funciones y tareas que desempeña la persona capacitada?	

3.7 Análisis e interpretación de datos

Para poder realizar el análisis e interpretación de los datos se usaran distintos tipos de instrumentos, los que serán nombrados a continuación:

- Dos cuestionarios funcionarios/ jefaturas, con preguntas cerradas, para capacitaciones de Lengua de señas II y Excel Intermedio Avanzado, que buscan evaluar las variables dependiente de la percepción del impacto de aprendizaje, y de las variables independientes de auto-eficiencia, desempeño, ambiente laboral y capacitación. Además un cuestionario para el curso de Toxicología ambiental con preguntas cerradas y abiertas.
- Una entrevista a encargada de capacitación, que busca evaluar cuáles son los medios de selección del personal que será capacitado y si esta selección está efectivamente ligada con las funciones que desempeña la persona. Finalmente si los medios, planes y objetivos planteados al principio de la capacitación fueron los adecuados para lograr los fines de la capacitación.
- Informe final curso de Excel intermedio avanzado, que evaluará la reacción y el aprendizaje. La evaluación de reacción, será evaluada con escala likert (muy de acuerdo hasta muy desacuerdo). La evaluación de aprendizaje en este caso será evaluada con notas de 1.0 a 7.0. Con este instrumento, podemos apoyar las

conclusiones en temas de capacitación y aprendizaje, además de reforzar el cuestionario aplicado a funcionarios y jefaturas. También podremos identificar si los objetivos de la capacitación fueron cumplidos.

- Evaluación de reacción y aprendizaje en curso de Toxicología Ambiental. La evaluación de reacción en este caso usará la escala likert (pésimo hasta excelente). La evaluación de aprendizaje será evaluada con notas de 1.0 a 7.0. Este tiene por finalidad identificar cuáles fueron las reacciones en una primera instancia del curso realizado, además de lograr identificar si el curso de capacitación cumplió con los objetivos planteados al comienzo.
- Evaluación de reacción de lengua de señas II será evaluada con una escala de 1 a 7, siendo 1 menos aceptable y 7 excelente. Con esta evaluación podemos hacer conclusiones con respecto a la capacitación misma, agregando las preguntas del cuestionario.
- Como fue indicado en el marco teórico, se realizará a evaluación de transferencia correspondiente a los 3 cursos a analizar. Se debe señalar que el curso de Lengua de señas II, no cuenta con la evaluación de aprendizaje, por tanto se intentará evaluar con la información entregada a través de la evaluación de reacción y las respuestas de los cuestionarios entregados por los funcionarios. Cabe agregar que en los curso de Lengua de señas II y Excel Intermedio Avanzado, no llego muestra de los cuestionarios de las jefaturas, por lo cual no se considerará para la evaluación en ambos cursos.
- Por último una vez analizadas todas las variables se realizará la evaluación a la percepción de impacto desde el punto de vista del aprendizaje.

Curso de Lengua de señas II

Se debe señalar que la evaluación de reacción busca identificar cuán satisfechos se encuentran los asistentes de la capacitaciones en aspectos metodológicos, los instructores, contenidos de la capacitación, infraestructura, material entregado, entre otros. a continuación se presentara una tabla con la evaluación de reacción del curso de Lengua de señas II, con los resultados obtenidos:

Evaluación de reacción

Evaluación de reacción	
Indicador	Promedio
Organización y logística de la actividad	5,9
Relator 1	6,8
Relator 2	6,8
Contenidos	6,6

Con respecto a la tabla podemos señalar que los participantes quedaron satisfechos con el curso al que asistieron. El tema de organización y logística obtuvo tan bajo resultado, debido a que en su primer punto, que hacía referencia con la duración del curso, los participantes lo calificaron mal, debido a que encontraron que el curso en cantidad de horas debió ser más extenso.

En una primera instancia, se obtuvieron buenos resultados, calificando al diseño de la capacitación, positivamente.

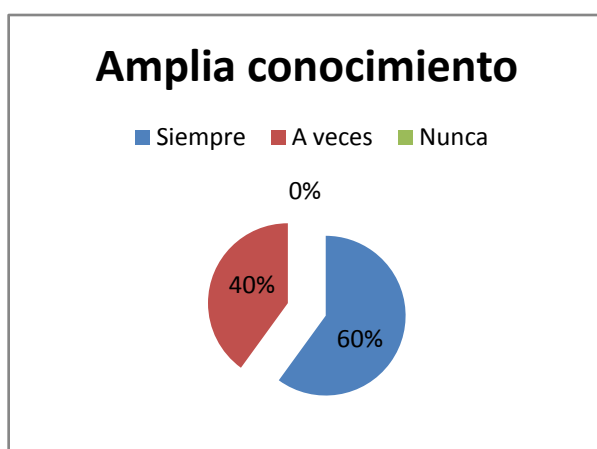
A continuación presentaremos en una tabla los cuestionarios realizados:

Cuestionario Funcionario Lengua de señas II				
Cuestionarios: 10				
Variable	Indicador	Siempre	A veces	Nunca
Aprendizaje	1.- Amplia conocimientos	6	4	
Aprendizaje	2.- Aplicar conocimientos	6	2	2
Aprendizaje	3.- Comprende funciones por aprendizaje	6		4
Desempeño	4.- Contenidos mejoraran desempeño	6	4	
Desempeño	5.- Curso relacionado con funciones	7	3	
Desempeño	6.- Replica conocimiento entre pares	1	6	3
Ambiente laboral	7.- Jefe conoce capacitaciones a las que	10		

	asiste			
Ambiente laboral	8.- Conversa con jefatura sobre capacitación	3	2	5
Ambiente laboral	9.-Mejora relación entre pares	9	1	
Ambiente laboral	10.- Plazos, objetivos, contenidos cumplidos	7	3	
Capacitación	11.-Importancia curso	10		
Capacitación	12.- Conocimiento aplicables al puesto	8	2	
Capacitación	13.- Recomienda curso	10		

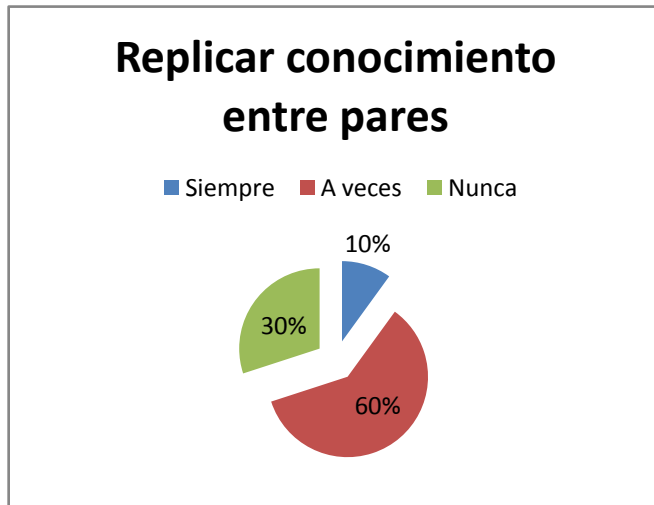
En la tabulación del curso de Lengua de señas II, el universo obtenido es sumamente importante, ya que el 66,6% de los participantes respondió el cuestionario, por tanto se obtuvo más del 20 % esperado por la guía de capacitación del servicio civil. Es importante señalar que:

Gráfico 1



El 60% de los asistentes manifiesta haber ampliado sus conocimientos en materia de Lengua de señas II, lo cual es muy positivo para su desempeño, como para el mejoramiento de la institución. Además, que la misma cantidad de participantes declara haber logrado mayores grados de desempeños gracias a la capacitación.

Gráfico 2

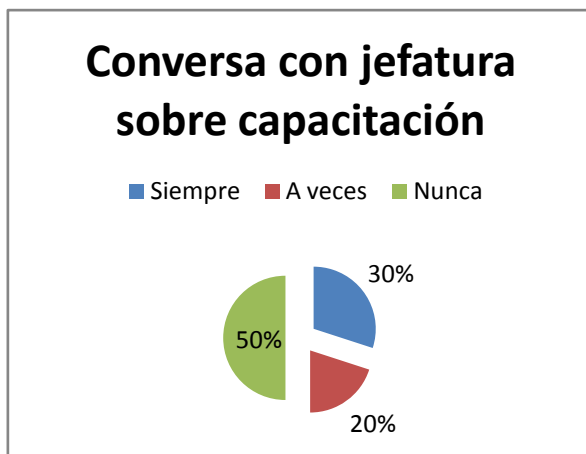


La elección de este gráfico, está enfocada principalmente a que en todas las capacitaciones, el tema que demuestra mayor dificultad es replicar el conocimiento entre los pares. Son diversos los motivos por el cual se dificulta este proceso.

El grafico nos demuestra que el 60 % de los participantes ha tenido la oportunidad alguna vez de replicar

los conocimientos, lo cual demuestra que el curso se hizo efectivo en este aspecto, rompiendo el esquema de los cursos posteriores que no lograron cumplir este indicador.

Gráfico 3



Que las jefaturas se hagan presente antes y después de realizar la capacitación es sumamente importante, tanto para el proceso de capacitación como para el estado de ánimo de los funcionarios. El gráfico n°3 nos indica, que un 50% de la muestra dice que a veces o siempre conversa con la jefatura con respecto al curso asistido, lo cual demuestra, que

existe un interés por parte de la jefatura, por saber cómo le fue a su funcionario en el proceso de entrenamiento. Se debe señalar que esta capacitación quebró el esquema de esta pregunta de la falta de interés por parte de las jefaturas, con respecto a las otras dos capacitaciones.

Gráfico 4



Si bien el 100% de los funcionarios que contestaron el cuestionario dicen que sus jefaturas conocen las capacitaciones a las que asisten, las jefaturas no se encargan de realizar la retroalimentación necesaria para complementar el proceso de entrenamiento. Esto queda demostrado en el gráfico anterior.

Por último podemos señalar que el 100% de los funcionarios que contestaron el cuestionario, recomendarían esta capacitación, por lo cual se puede concluir que la capacitación cumplió los fines esperados en todas las variables indicadas. Esta información es respaldada con la evaluación de reacción realizada a los funcionarios inmediatamente acabado el proceso de entrenamiento.

Curso de Excel Intermedio Avanzado

A continuación se presentara la evaluación de reacción que arrojó los siguientes resultados:

Evaluación de reacción

Evaluación de reacción	
Indicador	Promedio
Relator	96%
Contenido y material	98%
Infraestructura	92%
Aspectos administrativos y logísticos	91%

El presente curso, fue evaluado positivamente por los participantes, ya que todos los indicadores evaluado, presentan más de un 90% de aprobación, por tanto se puede deducir que el curso en una primera instancia, logro cumplir con el diseño de la capacitación positivamente.

Evaluación de aprendizaje

Esta evaluación busca principalmente saber cuáles fueron los conocimientos, modelos, técnicas adquiridos por los participante en un tiempo inmediato. A continuación se presentara la evaluación de aprendizaje:

Evaluación de aprendizaje	
Indicador	Promedio
Prueba diagnóstico	3,7
Evaluación 1	6,8
Evaluación 2	6,8
Nota final	6,8

La evaluación arrojó un mejoramiento en el aprendizaje con respecto a prueba de diagnóstico, ya que que el promedio de los participantes fue de nota 3,7 reprobando la materia, y la nota de evaluación final fue de un 6,8 aprobando el curso con creces. Por lo cual, se puede señalar que en una primera instancia, hubo un aprendizaje por parte de los asistentes al curso.

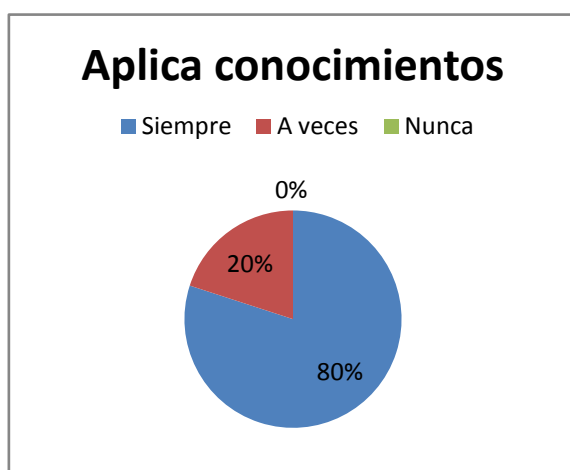
A continuación se presentará el cuestionario aplicado a los funcionarios del curso:

Cuestionario Funcionario Excel Intermedio Avanzado				
Encuestados: 5				
Variable	Indicador	Siempre	A veces	Nunca
Aprendizaje	1.- Amplia conocimientos	5		
Aprendizaje	2.- Aplicar conocimientos	4	1	
Aprendizaje	3.- Comprende funciones por aprendizaje	5		
Desempeño	4.- Contenidos mejoraran desempeño	5		
Desempeño	5.- Curso relacionado con funciones	4	1	
Desempeño	6.- Replica conocimiento entre pares	1	4	
Ambiente laboral	7.- Jefe conoce	5		

	capacitaciones a las que asiste			
Ambiente laboral	8.- Conversa con jefatura sobre capacitación	1	3	1
Ambiente laboral	9.-Mejora relación entre pares	5	1	
Ambiente laboral	10.- Plazos, objetivos, contenidos cumplidos	5		
Capacitación	11.-Importancia curso	5		
Capacitación	12.- Conocimiento aplicables al puesto	3	2	
Capacitación	13.- Recomendación curso	5		

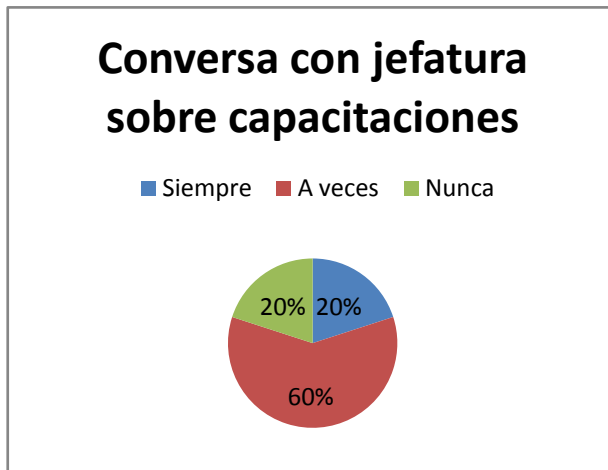
En primer lugar se debe señalar que al curso de Excel intermedio avanzado asistieron 15 funcionarios, de los cuales contestaron 5 personas., por tanto se cuenta con el 25% de la muestra.

Gráfico 5



Los asistentes a la capacitación ampliaron, aplicaron y mejoraron su desempeño laboral gracias a la capacitación. Esto demuestra que se logró cumplir con sus objetivos establecidos y después de 4 meses realizada las capacitaciones, los funcionarios dicen haber internalizado los conocimientos adquiridos, siempre en base a la percepción que tienen los participantes.

Gráfico 6



Podemos señalar que el 100% de la muestra señala que las jefaturas, tienen conocimiento de las capacitaciones a las que asiste, pero no se toman el tiempo correspondiente para conversar sobre la capacitación propiamente tal y cual es la finalidad de haber asistido al curso. En este caso el 80% declara que alguna vez ha tenido la oportunidad de conversar de la capacitación. Lo cual demuestra que

ha existido un interés en algunas ocasiones por parte de la jefatura de conversar sobre los temas de capacitación.

Grafico 7



Por último cabe destacar que, se reconoce el curso como tal y todos los participantes que contestaron, declararon recomendar el curso nuevamente, esto nos indica que el entrenamiento, ha logro cumplir con las expectativas tanto de los participante como de la unidad de capacitación encargada de realizar el curso, y reafirma la información proporcionada en la evaluación de reacción y aprendizaje.

Curso de Toxicología Ambiental

Evaluación de reacción

Indicador	Pésimo	Deficiente	Suficiente	Bueno	Excelente
Relator 1	0%	3%	12%	58%	27%
Relator 2	0%	11%	21%	48%	20%
Calidad equipamiento	0%	0%	4%	61%	35%

Como se puede apreciar, los % con los números más elevados, se encuentran entre el indicador bueno - excelente, estos nos indica en una primera instancia que la capacitación logró cumplir con los aspecto básicos de su diseño.

Evaluación de aprendizaje

Evaluación de aprendizaje	
Indicador	Promedio
Prueba de diagnóstico	4,3
Prueba final	5,7

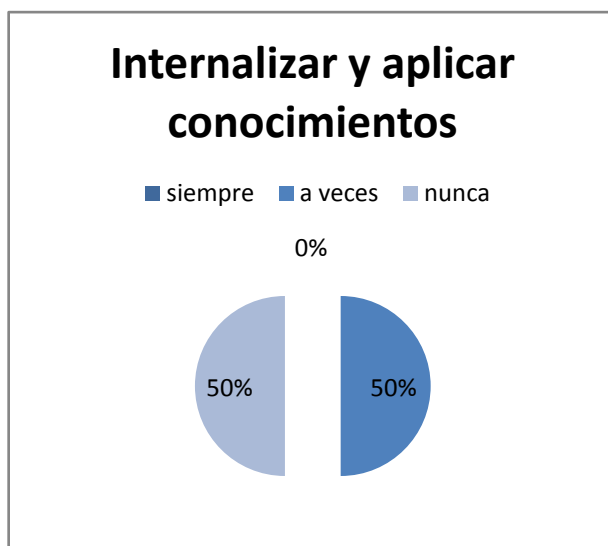
La tabla nos indica, que si hubo aprendizaje en una primera instancia por parte de los funcionarios, ya que el promedio de la prueba de diagnostico fue de 4,3, y la prueba final logro aprobar con un 5,7 lo cual es positivo, porque se produjo un mejoramiento en el aprendizaje.

Para el siguiente cuestionario del curso de Toxicología ambiental, se enviaron los cuestionarios a los 26 asistentes, de los cuales solo respondieron 6 personas, logrando la muestra representativa.

A continuación se expondrán los resultados obtenidos:

Cuestionario Funcionario Toxicología Ambiental				
Cuestionarios: 6				
Variable	Indicador	Siempre	A veces	Nunca
Ambiente laboral	1.- Conoce problemáticas de contaminantes	2	3	1
Aprendizaje	2.- Internalizar y aplicar conocimientos		3	3
Aprendizaje	3.- Ampliado conocimiento	4	1	1
Ambiente laboral	4.- Replica conocimientos entre pares.		2	4

Gráfico 8

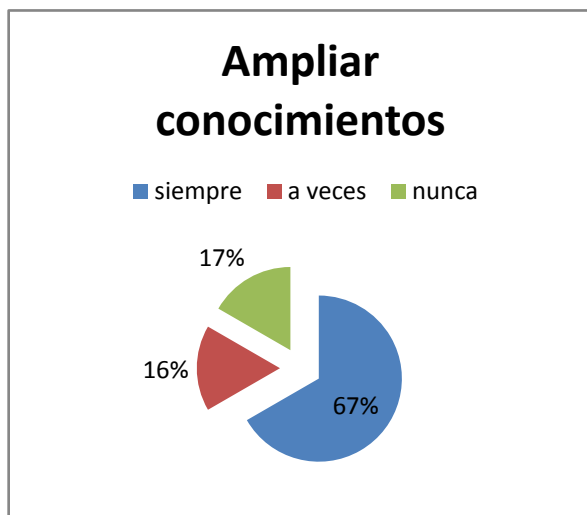


La pregunta n° 2 “internalizar y aplicar los nuevos conocimientos”, de la variable aprendizaje, según lo que han respondido los participantes no ha sido posible internalizar los nuevos conocimientos, debido a que no es el área en que se desempeña, por lo cual no se ha conseguido aplicar los conocimientos. Además declaran que el programa de salud no contempla ese tipo de trabajo durante este año, y

tampoco se ha priorizado la evaluación de riesgo en los sitios contaminados. Por lo cual el tema de la auto-eficiencia no logra ser cumplido, y la variable de capacitación propiamente tal, ya que la detección de necesidades puede que haya sido la adecuado, pero el diseño institucional no permite que los funcionarios apliquen los nuevos conocimientos adquiridos. Es por esto que la capacitación no logra cumplir con el objetivo número dos (aplicar los conocimientos para el mejoramiento de la gestión de las funciones que desempeña el funcionario).

Ninguno de los encuestados logro internalizar los conocimientos, por lo cual se deduce que el curso no cumplió el objetivo propuesto.

Gráfico 9



El 67 % de los participantes declaran haber ampliado los conocimientos en el área toxicológica.

Al momento de preguntar por los aspectos facilitadores e impedimentos para aplicar lo aprendido todos concuerdan en que existe una falta de preocupación por parte del servicio en poder mejorar las áreas toxicológicas que pueden afectar a la ciudadanía, ya que no se realizan las

evaluaciones de riesgo. Lo dicho anteriormente lo complementan con que el servicio debe hacer una inversión (salidas a terreno, muestreos, análisis de laboratorio, etc) para que estas tareas sean realizadas y reforzadas. Esta es una de las razones por la cual los funcionarios dicen haber adquirido los conocimientos entregados en la capacitación, pero no son capaces de aplicarlos en su desempeño laboral, ni mucho menos replicarlos entre sus pares, ya que el diseño institucional no lo permitió.

Por último con respecto a la importancia del curso, los participantes expresaron estar de acuerdo con el curso, ya que todos los funcionarios que trabajan en la SEREMI deberían tener conocimientos sobre contaminantes que pueden afectar a la salud de la población, por tener como misión "asegurar a todas las personas el derecho a la protección en salud ejerciendo funciones reguladores, normativas y fiscalizadoras."

Si se capacita al personal, es necesario que existan áreas indispensables para que puedan desarrollar los conocimientos adquiridos. Esto también permitirá replicar los conocimientos entre pares y superiores.

Por último debemos señalar que una parte de la muestra, declara no poder aplicar los conocimientos porque no tienen relación con su desempeño a diario, lo cual nos indica que el proceso de selección en estos casos no fue el adecuado.

El siguiente cuestionario fue enviado a doce jefaturas, de la cual respondieron 3, de forma separada los cuestionarios de cada funcionario asistente al curso. A continuación se expondrán los resultados obtenidos:

Cuestionario Jefatura Toxicología Ambiental				
Cuestionarios: 3				
Variable	Indicador	Siempre	A veces	Nunca
Ambiente laboral	1.- Conoce problemáticas de contaminantes	2	1	
Aprendizaje	2.- Internalizar y aplicar conocimientos	2		1
Aprendizaje	3.- Ampliado conocimiento	2		1
Ambiente laboral	4.- Replica conocimientos entre pares.			3

Se solicita contestar a las jefaturas un cuestionario por cada uno de los funcionario, y en respuesta de esto obtuvimos que contestaron un cuestionario para cada subordinado, pero con replica de respuestas. Un punto sumamente importante, es que las organizaciones, y en este caso en los servicios públicos, logre dar la real importancia de las evaluaciones posteriores a los entrenamientos, ya que como se ha mencionado anteriormente es con este mecanismo que logrará determinar si las capacitaciones fueron formuladas en forma correcta y ejecutadas para lograr el impacto deseado por la institución.

En primer lugar, el caso directo de una funcionaria con su jefatura, logra identificar el Feedback, ya que el jefe tiene pleno conocimientos del área en que se desenvuelve su funcionario. Además de reconoce la falta de oportunidades que existen dentro del servicio, para desarrollar los conocimientos aprendidos en los sitios contaminados. Por

último la misma jefatura declara que sus otros dos funcionarios trabajan en el área toxicológica en donde pueden quizás aplicar los conocimientos.

Por otro lado la segunda jefatura, indica que todos los funcionarios que estuvieron a su cargo (6 funcionarios), no fueron capaces de ampliar, internalizar ni mucho menos replicar los conocimientos adquiridos en la capacitación. Es preocupante que una jefatura declare que todos sus funcionarios asistentes no lograron internalizar los conocimientos, y aun más alarmante es que una jefatura declare que los requerimientos de este tipo de conocimientos son de baja frecuencia, ya que existe un claro desconocimiento del diseño de cargo de sus empleados. Asimismo, dejó que participaran de un curso de 45 horas en total, para que finalmente no pudiesen aplicarlo en su puesto de trabajo conociendo las limitaciones de los cargos que desempeñaban sus funcionarios.

Y una última jefatura señala que el funcionario ha ampliado sus conocimientos, ha sido capaz de internalizarlos y conoce las problemáticas toxicológicas, pero posteriormente en los impedimentos, nos señala que no es un tema del área en que se desempeña, por lo cual se deduce que nuevamente las jefaturas no están informadas de las funciones que desempeñan sus empleados, que saben que sus funcionarios asisten a capacitaciones pero no saben de que tipo. También se deduce que el proceso de selección es ineficiente, y por último no existe una efectiva comunicación entre participantes, jefaturas y unidad de capacitación, ya que no seguirían ocurriendo este tipo de errores.

3.7.1 Evaluación de Transferencia y percepción del impacto del aprendizaje

Como fue señalado en el marco teórico, esta evaluación busca evaluar en qué medida los participantes han sido capaces de aplicar los conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas al puesto de trabajo. Su objetivo es determinar el grado en el cual la actividad ha cumplido con alcanzar los objetivos de desempeño, además de obtener el impacto que producen las capacitaciones en los funcionarios, en cuanto a desempeño, aprendizaje, capacitación, ambiente laboral, entre otras.

Indicado los puntos anteriores podemos decir que, con respecto al curso de Lengua de señas II, la evaluación de reacción indico que se logró cumplir con los

objetivos planteados en la capacitación (en cuanto a administración, contenidos, relatores, entre otros). Lo que facilitó el proceso de aprendizaje; Con respecto al cuestionario, la percepción de los funcionarios indicó que se lograron ampliar los conocimientos en un 60% y aplicarlos en el mismo porcentaje según la percepción de los funcionarios, Se debe complementar a esto, que el objetivo general de la capacitación "reforzar y lograr un nivel de desempeño avanzado en Lengua de Señas a funcionarios de la SEREMI de Salud Región de Valparaíso", según la percepción de los funcionarios, logró cumplirse. Por tanto se puede decir que el proceso de transferencia fue cumplido a cabalidad.

En cuanto al curso de Excel Intermedio Avanzado, la evaluación de aprendizaje, arrojó un mejoramiento en los resultados obtenidos en una primera instancia. En los cuestionarios aplicados la percepción del aprendizaje por parte de los funcionarios, nos indica que fueron capaces de ampliar sus conocimientos en el 100% y aplicarlos en un 80% de manera continua. El 20 % restante dice aplicarlo a veces. Esto nos indica que la totalidad de los funcionarios logró según su percepción adquirir los conocimientos y aplicarlos a su puesto de trabajo. En este aspecto la transferencia logró ser efectiva. Otro punto relacionado es la evaluación de reacción, que nos permite visualizar que los indicadores nombrados en la tabla, logran cumplir la brecha sobre el 90%, por lo que se puede decir que la capacitación se ajustó al diseño de esta misma y permitió lograr el objetivo general el cual es "proporcionar herramientas para que los participantes puedan crear planillas usando conceptos intermedios y avanzados para el correcto manejo de datos, para optimizar el tiempo de trabajo y facilitar el ejercicio de funciones". Es por esto que podemos señalar que la transferencia a esta capacitación logra ser cumplida con creces.

Y por último el curso de Toxicología ambiental, la evaluación de aprendizaje arroja una enorme mejoría entre la prueba de diagnóstico y la evaluación final, lo que nos permite visualizar que en una primera instancia el aprendizaje se cumple. En cuanto a la percepción de los funcionarios, el 66,4 % amplía los conocimientos en materia toxicológica, lo que nos indica que existe un aprendizaje por parte de los funcionarios, pero los que lograron aplicar el conocimiento, es el 50% de la muestra que solo declara que a veces es capaz de aplicarlo. Este fenómeno ocurre, debido a que según las respuestas entregadas en el cuestionario, los funcionarios dicen no tener la oportunidad de aplicar los conocimientos, por la no existencia de las instancias para hacerlo. En cuanto a la evaluación de reacción podemos señalar que el curso fue realizado de manera

óptima, según las respuestas entregadas en primera instancia. De los dos objetivos con los que cuenta la capacitaciones "reconocer tipos de contaminantes para posteriormente analizar las posibles mutaciones y riesgos para la salud", fue cumplido, ya que los funcionarios según su percepción declararon haber internalizado el aprendizaje, pero el segundo objetivo " Aplicar los conocimientos para el mejoramiento de la gestión de las funciones que desempeña el funcionario", no logra cumplirse. Por tanto podemos decir que la transferencia en este caso no se logró, ya que los funcionarios aunque hubiesen internalizar los conocimientos, no existen las instancias suficientes para aplicarlos, lo cual deja en duda si la detección de necesidades fue bien realizada en una primera instancia.

CAPITULO IV: DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL Y PROPUESTAS

4.1 Diagnóstico institucional

La capacitaciones dentro de toda organización es un tema fundamental que debe ser implementado de manera eficaz, ya que esto permitirá mejorar muchos aspectos dentro de la institución y sus personas.

Nuestra pregunta de investigación es: ¿Cuál es la percepción del impacto del aprendizaje, de las capacitaciones recibidas por los funcionarios de la Seremi de Salud de Valparaíso? La cual será respondida a continuación:

La evaluación de Excel Intermedio Avanzado

La evaluación de reacción fue positiva para este curso, ya que la evaluación de reacción, señala que tanto el relator, contenidos y materias, infraestructura y aspectos administrativos y logísticos fueron evaluados en forma positiva (más de un 90% en cada uno de los puntos nombrados anteriormente), por lo cual nos indica que el curso en si mismo cumplió con las expectativas de los asistentes.

Con respecto a las especificaciones de la actividad formuladas por la SEREMI de Salud Valparaíso se puede señalar que cumplió en casi todos sus puntos, exceptuando dos: En la cantidad de personas que asistieron al curso, y las pruebas realizadas a los participantes.

En primer lugar la actividad tenía cupo para 25 personas, de las cuales fueron seleccionadas 21 participantes por resolución y finalmente asistieron solo 15 funcionarios. Si bien es difícil saber el motivo por el cual no asistieron al curso, es preocupante saber que si se envía la resolución, se considera un gasto para la cantidad de participantes considerado en esa resolución, por lo cual se malgastan recursos innecesariamente.

Se realizó una prueba más de la que estaba planificada en el curso, lo cual es positivo, mirado desde el punto de vista de que en cada una de las clases se evaluó el conocimiento de los participantes, y se puso en práctica inmediatamente lo aprendido.

En cuanto a la evaluación de aprendizaje, la prueba de diagnóstico arrojó un promedio de 3,7, lo cual indica que los participantes no aprobaron. Solo un participante aprobó con una nota 4.2. La segunda evaluación realizada, el curso obtuvo un promedio de 6,8. En la evaluación final el curso obtuvo nota 6,8 como promedio, por tanto esto indica que los participantes lograron adquirir los conocimientos en una primera instancia, ya que todos los participantes mejoraron desde la primera prueba de diagnóstico.

Es importante destacar que en el instrumento aplicado, en el caso de este curso fue evaluado positivamente, ya que los funcionarios declararon haber ampliado, aplicado y comprendido los conocimientos del curso, logrando cumplir con el objetivo general del curso el cual es “proporcionar herramientas para que los participantes puedan crear planillas usando conceptos intermedios y avanzados para el correcto manejo de datos, para optimizar el tiempo de trabajo y facilitar el ejercicio de funciones”. Agregar que el curso era apropiado a las funciones que desempeña cada uno de ellos en la SEREMI de Salud. Se valora también la importancia del curso dentro del mejoramiento de las funciones de los capacitados; en cuanto, los contenidos del curso fueron evaluados positivamente y reafirman los resultados obtenidos en la evaluación de reacción en una primera instancia.

Finalmente la muestra evalúa positivamente el curso recomendando una nueva realización en una futura instancia.

La evaluación de Toxicología Ambiental

Se puede concluir que no fue un curso que logro cumplir con los objetivos de la capacitación propiamente tal, ya que no logro el objetivo de poder “aplicar los conocimientos para el mejoramiento de la gestión”. Esto fue debido a que el diseño institucional no lo permitió, ya que las instancias no fueron generadas por parte del servicio; por otro lado el primer objetivo que tiene relación con conocer los tipos de contaminantes para analizar las posibles mutaciones logró cumplirse según la percepción de los funcionarios ya que declararon haber ampliado sus conocimientos en el área toxicológica.

Se debe destacar que los funcionarios declararon haber ampliado su conocimiento en el área toxicológica, pero debido al diseño institucional esto no pudo ser aplicado, por

lo cual la pregunta relacionada con internalización de conocimientos, solo el 50% de la muestra declaró que a veces tenía la oportunidad de aplicarlos. Analizando las respuestas entregadas, el problema es la errónea detección de necesidades y que la capacitación no fue ajustada al diseño institucional.

Otro aspecto a comentar, es la falta de interés por parte de las jefaturas, al momento de contestar los cuestionarios, ya que replicar la respuesta de los cuestionarios, demuestra que las jefaturas no presentan mayor interés en el proceso de evaluación de las capacitaciones.

Y por último encontramos que la variable capacitación contenidas, logró cumplirse en algunos aspectos, aunque de igual manera las expectativas de los funcionarios realizaron críticas a los relatores y los contenidos fueron mayormente teóricos, en vez de prácticos.

La evaluación de Lengua de señas II

En este caso, solo se tiene la evaluación de reacción de 6 personas que asistieron a la capacitación. La evaluación de aprendizaje no se encuentra disponible, ni el informe por parte de la empresa que realizó el curso, ya que la SEREMI de Salud no ha cancelado el curso, por lo cual aun no les entregan el informe final. Señalado lo anterior la pauta de evaluación se divide en 3 puntos y fue evaluada con escala del 1 al 7 donde 1 es menos que aceptable, y 7 excelente: El primero tiene relación con la organización y logística de la actividad, el segundo con los dos relatores que expusieron en la capacitación, y tercero con los contenidos del curso. La organización y logística de la actividad, en el cual la duración de la actividad fue evaluada con 5 (regular), los demás puntos fueron evaluados con nota 7, por lo cual como nombramos anteriormente el curso logro ser exitoso y ayudar al conocimiento de los participantes.

Los cuestionarios arrojaron respuestas positivas para la capacitación, y la pregunta central “si recomendarían el curso” todos los participantes respondieron siempre, logrando responder al objetivo general del curso el cual es “reforzar y lograr un nivel de desempeño avanzado en Lengua de Señas a funcionarios de la SEREMI de Salud Región de Valparaíso”.

Un tema que afecta a todas las capacitaciones en su conjunto es el hecho de replicar el aprendizaje entre sus pares y si conversan con sus jefes sobre la capacitación misma; además el poco interés de las jefaturas en no responder los cuestionarios o simplemente replicar respuestas, es un aspecto que se debe cambiar. Mejorar estos aspectos será positivo, pero al realizar un balance los involucrados directamente lograron transferir los conocimientos que es lo que finalmente busca el impacto de la capacitación.

Sin olvidar nuestra pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción del impacto del aprendizaje, de las capacitaciones recibidas por los funcionarios de la Seremi de Salud de Valparaíso?. Se señala que en el caso de los 3 cursos evaluados, se pudo percibir en base a las respuestas entregadas, que los funcionarios lograron aprender los contenidos y en el caso de Lengua de señas II, y Excel intermedio avanzado, lograron aplicarlos y llevarlos a la práctica, por tanto el impacto en el aprendizaje que es nuestra variable dependiente a analizar logró cumplir con los fines e impactar en los funcionarios en forma positiva.

En el caso del curso de Toxicología ambiental, apoyando el análisis en sus respuestas en los cuestionarios, además de las respuestas abiertas entregadas en las preguntas 2, 3 y 4, las falencias del curso estuvieron presentes en cada unas de las variables. Primero los contenidos de la capacitación si bien fueron los apropiados, el curso se torno teórico en vez de práctico, lo cual criticaron los funcionarios asistentes. En segundo lugar, los funcionarios declararon haber aprendido los contenidos, pero no tienen la oportunidad de aplicarlos, porque en el servicio no existen las instancias para realizarlos. Y tercero algunos funcionarios, esta capacitación no tenía relación con su diseño de cargo, por lo cual hubo una falla en el proceso de selección del personas que asistió a la capacitación.

Finalmente dando una respuesta concreta a nuestra pregunta de investigación, en el caso del curso de Lengua de señas II y, Excel Intermedio Avanzado la percepción de impacto del aprendizaje de estas capacitaciones, fue positiva y logró producir un real cambio tanto en el aprendizaje, como en el desempeño del funcionario. Esto logró ser cumplido, a las variables independientes (auto-eficiencia, desempeño, ambiente de trabajo y capacitación), ya que estas en vez de ser un impedimento para su cumplimiento, contribuyeron al proceso de aprendizaje de los funcionarios. No se puede señalar lo mismo para el caso del curso de Toxicología ambiental, ya que por todo lo señalado anteriormente la capacitación, auto-eficiencia, ambiente de trabajo, fueron impedimentos

para poder aplicar los conocimientos aprendidos en la capacitación, por lo cual la percepción del impacto en el aprendizaje de esta capacitación fue negativa.

4.2 Propuestas

1.- Conversación jefe – funcionario: La jefatura entre muchas de sus funciones, tiene el deber de conversar con su subordinado y preguntar por la capacitación a la que ha asistido, ya que esto permitirá mejorar los canales de comunicación entre ambos en el aspecto de capacitación, además de permitir a la jefatura tener conocimiento si el curso era el adecuado para el funcionario y poder visualizar su desempeño laboral y si logro mejorar debido al curso. Es por esto que se recomienda a la jefatura tomar la instancia de conversación después de haber sido realizada la capacitación.

2.- Se recomienda que la unidad de capacitación a través de diversos canales de comunicación, indicar la importancia de la capacitación misma, incluyendo lo importa que es que las jefaturas estén al tanto de las capacitaciones a las que asisten y los contenidos que fueron entregados a los funcionarios. Esto logrará mejorar el interés de las jefaturas hacia sus subordinados y mejorar las relaciones interpersonales en esta área. Además que logrará mejorar la réplica de respuestas y aumentar las respuestas tanto de las jefatura como de los funcionarios.

3.- Con respecto al curso de toxicología, se recomienda que si existe un curso con estas características se realice de manera rigurosa el proceso de detección de necesidades, debido a que no sirve que se capacite a las personas, si no tienen la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos. Además de rigurosidad en el proceso de selección, y analizar a cada uno de los asistentes junto con su diseño de cargos, lo que permitirá saber si la capacitación ayudará o no a mejorar su desempeño.

4.-Una mayor retroalimentación, permitirá que cada uno de estos participantes (unidad de capacitación, jefaturas y funcionarios), pueda contribuir a la mejora del servicio. Si la unidad de capacitación realiza un buen proceso de detección de

necesidades; formulación de la capacitaciones; y realización de esta permitirá que los funcionarios internalicen los conocimientos y puedan aplicarlos al puesto de trabajo. Las jefaturas deben estar al tanto de las capacitaciones como de la internalización de contenidos por parte de sus funcionarios. Las jefaturas al tener incidencia a los cursos que van sus funcionarios, deben visualizar el diseño de cargo de cada uno de ellos y ver si estos podrán mejorar sus habilidades gracias al curso.

5.- Auto-eficiencia en el caso de curso de Toxicología ambiental, la institución debe contar con los recursos y espacios para poder dar práctica a las habilidades adquiridas.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

Objetivos del trabajo

Objetivos	Logrado /no logrado (Tiquet o cruz)	Razones
Objetivo General		
Evaluar la percepción del impacto de las capacitaciones.	✓	La percepción de impacto fue evaluada en base a las variables con su indicador respectivo.
Objetivos específicos		
Conceptualizar la capacitación.	✓	El capítulo de marco teórico, especifica cada contenido que debe estar presente en el proceso evaluativo, para poder obtener buenos resultados.
Describir la aplicación del concepto de capacitación.	✓	La capacitación tiene muchas fases a considerar, es por esto que en el marco teórico están contenidos los conceptos necesarios para poder aplicar la capacitación.
Describir el manual elaborado por el Servicio Civil para apoyar la evaluación de la percepción .	✓	El manual del servicio civil, es de gran apoyo para la elaboración de esta tesis, ya que gracias a sus contenidos, pudimos obtener una gran parte del marco teórico y metodológico. La guía del

		servicio civil contiene todo lo relacionado en temas de capacitación y el logro optimo de su aplicación
Realizar la evaluación de transferencia	✓	La evaluación de transferencia logró ser realizada y ser positiva para la capacitación de Lengua de señas II y Excel intermedio avanzado. En el caso del curso de Toxicología ambiental logró ser realizada pero los resultados fueron negativos.
Diagnosticar la percepción del impacto de las capacitaciones.	✓	La percepción del impacto, permite visualizar cual es la opinión tanto de los funcionarios como de las jefaturas con respecto a todo el proceso evaluativo de la capacitación. Logrando diagnosticar la capacitación misma a través de las variables e indicadores pudimos obtener las respuestas necesarias para poder hacer un análisis de la situación actual de cada una de las capacitaciones aplicadas con anterioridad.
Propuesta de mejoras y perfeccionamientos.	✓	Las propuestas han sido pensadas y creadas en base a las variables involucradas en cada una de las

		capacitaciones, con ayuda de los instrumentos aplicados. Además es importante responder la pregunta de investigación y lograr dilucidar si la capacitación logro cumplir con los objetivos.
--	--	---

Aspectos a destacar, por sobresalientes, en bueno o malo

- Un primer aspecto a destacar es que las dos de las capacitaciones realizadas (Excel intermedio avanzado y Lengua de señas II), ayudaron a ampliar los conocimientos de los participantes, facilitando las tareas que desarrollan en sus puestos de trabajo, logrando transferir el conocimiento.
- Con respecto a estas dos capacitaciones, los asistentes declararon recomendar este curso, lo cual nos indica que quedaron conformes con los contenidos entregados.
- Un tercer aspecto tiene relación con el interés por parte de las jefaturas, que no demuestran mucha importancia a la capacitación misma.
- En el curso de Toxicología ambiental, el diseño institucional afecto a poder aplicar los conocimientos aprendidos en la capacitación, es por esto que es importante determinar antes de realizar la capacitación, si los conocimientos se podrán aplicar en un futuro.
- La selección en el curso de Toxicología Ambiental, según nuestra muestra no fue la adecuada, ya que alguno de los asistentes declararon no tener la oportunidad de aplicar los conocimientos, porque no era el área en la que se desempeñaban, por lo cual se capacito a algunos funcionarios solo por capacitarlos, perdiendo recursos y cupos para funcionarios que realmente lo requiriesen.
- Un tema preocupante, es la cantidad de cuestionarios que contestan tanto los funcionarios como las jefaturas. Se debe tomar el peso del proceso evaluativo de la capacitación y su importancia a nivel organizacional. En este trabajo de titulación en las capacitaciones de Excel Intermedio Avanzado y Lengua de señas

II, los jefes no contestaron el cuestionario, lo cual indica el poco interés que existe de realizar esta evaluación, y que se realiza en beneficio de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

1. Chiavenato, Idalberto. (2000). Administración de recursos humanos. En I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos* (pág. 555). Bogota, COLOMBIA: MC Graw Hill.
2. Civil, D. N. (2012). *Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos*. Santiago: Autor.
3. Civil, Dirección Nacional del Servicio. (2012). *Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos*. Santiago: Autor.
4. Civil, S. (2012). *Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos*. Santiago: Autor.
5. Civil, S. (2012). *Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos*. Santiago: Autor.
6. Española, R. A. (2014). www.rae.es. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=percepcion>
7. Flippo, E. B. (1988). *Principios de la administración de personal*. Mc GRAW-HILL.
8. <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>. (s.f.). Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>.
9. Salud, S. d. (s.f.). <http://seremi5.redsalud.gob.cl>. Obtenido de <http://seremi5.redsalud.gob.cl>: http://seremi5.redsalud.gob.cl/?page_id=70
10. Salud, S. d. (s.f.). <http://seremi5.redsalud.gob.cl>. Obtenido de <http://seremi5.redsalud.gob.cl>: http://seremi5.redsalud.gob.cl/?page_id=4922
11. Dessler Gary. (1991). Administración de personal. Naucapal de Juarez Edo. De México: PHH Pretency Hall
12. Sampieri Hernández Roberto(2006). Metodología de la investigación. México McGraw: Hill Interamericana.

13. PCTEL es capacitar (2013). Informe para capacitación de Excel intermedio avanzado. Valparaíso. Inédito.
14. PROQUINTEC calidad en capacitar (2014). Informe para capacitación Toxicología ambiental. Valparaíso. Inédito.
15. SEREMI de Salud Valparaíso (2014). Evaluación de reacción curso de Lengua de señas II. Unidad de capacitación. Valparaíso. Inédito.

ANEXOS

Anexo 1

1.- ENTREVISTA

1. Antecedentes

Nombre encargada de capacitación	Virna Carvajal
Objetivos de desempeño consensuados en el plan de acción o compromiso de implementación.	Cumplir los objetivos de la capacitación. Realizar un correcto proceso de selección del personal. Evaluar las capacitaciones para saber su real grado de aprendizaje.

2. Evaluación

Factores que influyen en la Transferencia	Factores que afectan la Transferencia	Fundamento de sus respuestas
Personas	1.- ¿Cuál es la importancia que usted le asigna a la capacitación?	Mejorar las competencias de los funcionarios, ya que es de alta relevancia, por ser una institución fiscalizadora. Por tanto siempre se debe estar preparado para la contingencia.
	2.- ¿El proceso de selección de los funcionarios a capacitar, es el adecuado?	Si, es adecuado. Se ve que este asociado a las funciones, los individuos postulan a un programa anual de capacitación, además de que las postulaciones deben tener

		relación con sus funciones y avaladas por su jefe. Según la postulación existe un comité tripartito que selecciona a los participantes
	3.- ¿Ha hablado con los jefes, respecto de la capacitación a la que asisten sus subordinados?	Si, con los jefes hay siempre contacto y recordando la importancia de la capacitaciones de los funcionarios, se debe pedir apoyo a ellos, para cubrir los puestos, y dejar que asistan a las capacitaciones sus subordinados.
	4.- ¿Ha tenido la posibilidad de preguntar a los funcionarios su evaluación de la capacitación recibida?	Si, enviamos la evaluación de satisfacción o reacción
	5.- ¿Considera que las capacitaciones realizadas el último año han tenido el impacto esperado?	Si han tenido el impacto esperado, por ejemplo con la ISO 9001 y con todas las capacitaciones se han cumplido las expectantitas.
Ambiente de Trabajo	6.- ¿Ha percibido un mejor ambiente entre los funcionarios como consecuencia de las capacitaciones que han recibido?	No puedo percibir algo si no lo evaluó con un instrumento concreto, porque muchas son capacitaciones técnicas.
	7.- ¿Cuál es el grado de participación de los jefes en la selección de las capacitaciones a entregar a	En la selección ninguna, el único grado de participación es si firman avalando que su funcionario asiste a esa

	los funcionarios?	capacitación.
	8.- ¿Ha recibido Feedback (jefes, pares, subordinados) sobre sus nuevos comportamientos/conductas después de la actividad de capacitación?	Eso es lo que se espera que realicen las jefaturas.
	9.- ¿Los contenidos de la capacitación se relacionan claramente con las actividades y desempeño en el lugar de trabajo?	Si, es un requisito por lo mismo aquí participa el jefe firmando y pone un recuadro que es una clausula que dice que el avala, porque considera que es importante para las funciones del funcionarios
Capacitación	10.- ¿La actividad de capacitación consideró espacios y actividades que permitieran practicar los nuevos conocimientos/habilidades?	Si, los considera
	11.- Los programas de los cursos de capacitación están relacionados con las funciones que desempeña diariamente el funcionario?	Obvio son hechas para eso.
	12.- ¿Qué aspectos considera usted que se deberán mejorar para una futura capacitación? Y ¿Cuáles se debería mantener?	Los aspectos que se deben mejorar es la retroalimentación con los jefes de las oficinas, oficina de capacitación mayor llegada a los jefes y entiendan la importancia de la unidad de capacitación

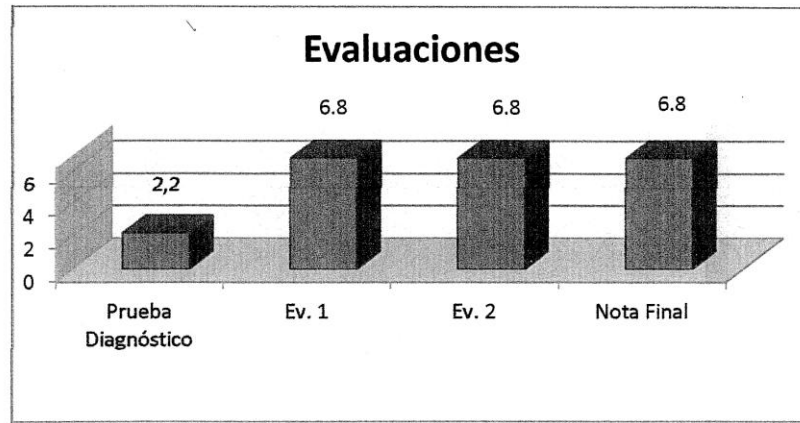
	13.- ¿El proceso de selección de personal, para cada capacitación, fue adecuado, respecto de las funciones y tareas que desempeña la persona capacitada?	Si son los adecuados.
--	--	-----------------------

Anexo 2



PC Tel - Organismo Técnico de Capacitación
ISO 9001:2000 - NCH 2728

Cód. Curso:



De lo anterior, se concluye que el curso cumplió los objetivos planteados en cuanto a sus contenidos, metodología y recursos asociados.

Se recomienda que los alumnos tengan la posibilidad de aplicar y practicar los conocimientos adquiridos para que ellos sean internalizados en forma sólida y permanente.

4.- Evaluación del Curso por los Alumnos.

Al término del curso se realizó una encuesta que busca conocer la evaluación que hacen los alumnos del servicio de capacitación entregado.

Relator:

El desempeño del relator fue evaluado con un 96%, indicando que en opinión de los participantes cumplió las expectativas, ello también implica un buen desempeño entre los alumnos y el profesor, lo que sin duda es un elemento vital para optimizar el aprovechamiento del curso.

Contenidos y Material:

Los contenidos de la actividad fueron evaluados con un 98%, el material y manuales con un 98%, reflejando que el material entregado constituye una herramienta útil y satisfactoria.

Infraestructura:

La infraestructura fue evaluada entre con un 92% (bueno), reflejo que en el lugar se pudieron exponer los contenidos y realizar los ejercicios prácticos de entrenamiento.

Aspectos administrativos y logísticos:

Respecto a ésta área, los participantes calificaron con un buen 91%, lo que indicaría conformidad y satisfacción general con las condiciones en que se realizó la actividad.

Agradecemos la sinceridad en las calificaciones, y especialmente los comentarios adicionales que nos permite mejorar continuamente y representan un estímulo para mantener el nivel de nuestro servicio.

Este aspecto requerimos complementarlo con la evaluación hecha por la empresa, por lo que agradeceremos contestar la encuesta que enviaremos oportunamente.

5

	Nombre	Evaluaciones				Asistencia				
		Prueba Diagnóstico	Ev. 1	Ev. 2	Nota Final	06-Ago	07-Ago	08-Ago	Sesiones	Asistencia
1	BELGICA AGUIRRE LOBOS	3	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
2	NORMA ELENA AZCONA ARAVENA	2,8	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
3	MARIA VICTORIA BARRERA LLANOS	4,2	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
4	MIRIAM SUSANA BARRIA FUENTES	3,3	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
5	MONICA DIAZ ILIGARAY	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
6	LILIA LEONOR FUENTES VARGAS	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
7	ISABEL DE LAS MERCEDES GARCIA NAVEA	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
8	ANA GABRIELA REBECO BASAEZ	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
9	JUANA SOLEDAD TAPIA VALENZUELA	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
10	JEANNETTE VIVEROS MORA	3,9	4,0	4,0	4,0	P	P	P	3	100%
11	VICTOR OSVALDO CASTILLO HERRERA	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
12	KATY DE LA CRUZ URRUTIA AHUMADA	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
13	DANIELA PILAR VARGAS LASSNIBATT	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
14	JACQUELINE MARELY QUINTANA ROSEVEAR	3,9	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
15	CHRISTIAN FERNANDEZ VICENCIO	3,5	7,0	7,0	7,0	P	P	P	3	100%
PROMEDIOS		3,7	6,8	6,8	6,8					100%

Relator						
Dominio de la materia	13	2				97%
Desarrollo del Curso	12	2	1			95%
Puntualidad	14	1				99%
Cumplimiento de los contenidos	12	2	1			95%
Promedio :						96%
Contenidos y Material						
Contenido	14	1				99%
Manuales	13	2				97%
Material entregado	14		1			97%
Promedio :						98%
Infraestructura						
Sala	9	5	1			91%
Mobiliario	10	4	1			92%
Equipos	8	4	3			87%
Limpieza y orden	13	2				97%
Promedio :						92%
Aspectos Administrativos y Logísticos						
Coffe Break	9	3	3			88%
Entrega de Material a los alumnos	12	1	2			93%
Promedio :						91%

Anexo 3 Evaluación de reacción Curso Lengua de señas II

SEREMI DE SALUD REGION DE VALPARAISO
UNIDAD DE RRHH OFICINA DE CAPACITACION

PAUTA DE EVALUACION ACTIVIDAD DE CAPACITACION

Nombre del Curso Lengua de Señas II	Fecha de realización 19,20,25 y 26 de Agosto y 1,2,8,9,22 y 23 de Septiembre
Nombre Participante Adriana Diaz Norambuena	

A continuación se le solicita que marque con una x la columna que corresponda a la nota que usted asigna a cada uno de los ítems que se señalan: En escala de 1 a 7, donde 1 es menos que aceptable y 7 excelente.

1.Organización y Logística de la actividad	1	2	3	4	5	6	7
Duración de la actividad						x	
Calidad de la sala (ventilación, calefacción, ruido etc.)						x	
Calidad del material entregado					x		
Uso de recursos audiovisuales						x	
Servicio de alimentación							x
Puntualidad en el inicio y termino de la actividad							x

2.Relator 1	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							x
Seguridad y dominio de las materias							x
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							x
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							x
Manejo y uso de tecnologías							x
Cumplimiento de expectativas							x
2.Relator 2	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							x
Seguridad y dominio de las materias							x
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							x
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							x
Manejo y uso de tecnologías							x
Cumplimiento de expectativas							x

3.Contenidos	1	2	3	4	5	6	7
Cumplimiento con los objetivos propuestos							x
Aplicabilidad y aporte a su desempeño laboral						x	
Calidad de los contenidos							x
Actualidad de los temas presentados							x
Utilidad de la información presentada							x
Relación con sus necesidades de capacitación							x
Pertinencia de la Metodología empleada							x

Comentarios y /o Sugerencias

Los relatores siempre tuvieron muy buena disposición para aclarar mis dudas, como sugerencia el curso podría a ver durado más tiempo.

PAUTA DE EVALUACION ACTIVIDAD DE CAPACITACION

Nombre del Curso Lengua de Señas II	Fecha de realización 19,20,25 y 26 de Agosto y 1,2,8,9,22 y 23 de Septiembre
Nombre Participante Claudia Nuñez Michellod	

A continuación se le solicita que marque con una x la columna que corresponda a la nota que usted asigna a cada uno de los ítems que se señalan: En escala de 1 a 7, donde 1 es menos que aceptable y 7 excelente.

1.Organización y Logística de la actividad	1	2	3	4	5	6	7
Duración de la actividad		x					
Calidad de la sala (ventilación, calefacción, ruido etc.)				x			
Calidad del material entregado					x		
Uso de recursos audiovisuales						x	
Servicio de alimentación					x		
Puntualidad en el inicio y termino de la actividad							x

2.Relator 1	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							x
Seguridad y dominio de las materias							x
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							x
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							x
Manejo y uso de tecnologías							x
Cumplimiento de expectativas							x
2.Relator 2	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							x
Seguridad y dominio de las materias							x
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							x
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							x
Manejo y uso de tecnologías							x
Cumplimiento de expectativas							x

3.Contenidos	1	2	3	4	5	6	7
Cumplimiento con los objetivos propuestos						x	
Aplicabilidad y aporte a su desempeño laboral						x	
Calidad de los contenidos							x
Actualidad de los temas presentados							x
Utilidad de la información presentada						x	
Relación con sus necesidades de capacitación							x
Pertinencia de la Metodología empleada							x

Comentarios y /o Sugerencias

De acuerdo a lo sugerido por profesor, este sería un intermedio, sería bueno contar con un avanzado.
Quedé maravillada con este curso.

PAUTA DE EVALUACION ACTIVIDAD DE CAPACITACION

Nombre del Curso Lengua de Señas II	Fecha de realización 19,20,25 y 26 de Agosto y 1,2,8,9,22 y 23 de Septiembre
Nombre Participante Rolando Contreras Morales	

A continuación se le solicita que marque con una x la columna que corresponda a la nota que usted asigna a cada uno de los ítems que se señalan: En escala de 1 a 7, donde 1 es menos que aceptable y 7 excelente.

1.Organización y Logística de la actividad	1	2	3	4	5	6	7
Duración de la actividad					X		
Calidad de la sala (ventilación, calefacción, ruido etc.)						X	
Calidad del material entregado							X
Uso de recursos audiovisuales							X
Servicio de alimentación							X
Puntualidad en el inicio y termino de la actividad							X

2.Relator 1	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							X
Seguridad y dominio de las materias							X
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							X
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							X
Manejo y uso de tecnologías							X
Cumplimiento de expectativas							X
2.Relator 2	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							X
Seguridad y dominio de las materias							X
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							X
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							X
Manejo y uso de tecnologías							X
Cumplimiento de expectativas							X

3.Contenidos	1	2	3	4	5	6	7
Cumplimiento con los objetivos propuestos							X
Aplicabilidad y aporte a su desempeño laboral							X
Calidad de los contenidos							X
Actualidad de los temas presentados							X
Utilidad de la información presentada							X
Relación con sus necesidades de capacitación							X
Pertinencia de la Metodología empleada							X

Comentarios y /o Sugerencias

Mejorar el tiempo de ejecución de la capacitación, que sea de acuerdo a un alcance real de objetivos.

PAUTA DE EVALUACION ACTIVIDAD DE CAPACITACION

Nombre del Curso Lengua de Señas II	Fecha de realización 19,20,25 y 26 de Agosto y 1,2,8,9,22, 23, 29 y 30 de Septiembre del 2014
Nombre Participante MARIA CRISTINA VARAS PEREZ	

A continuación se le solicita que marque con una x la columna que corresponda a la nota que usted asigna a cada uno de los ítems que se señalan; En escala de 1 a 7 , donde 1 es menos que aceptable y 7 excelente.

1.Organización y Logística de la actividad	1	2	3	4	5	6	7
Duración de la actividad					X		
Calidad de la sala (ventilación, calefacción, ruido etc.)						X	
Calidad del material entregado					X		
Uso de recursos audiovisuales						X	
Servicio de alimentación							X
Puntualidad en el inicio y termino de la actividad							X

2.Relator 1	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							X
Seguridad y dominio de las materias							X
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							X
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							X
Manejo y uso de tecnologías							X
Cumplimiento de expectativas							X
2.Relator 2	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							X
Seguridad y dominio de las materias							X
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							X
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							X
Manejo y uso de tecnologías							X
Cumplimiento de expectativas							X

3.Contenidos	1	2	3	4	5	6	7
Cumplimiento con los objetivos propuestos						X	
Aplicabilidad y aporte a su desempeño laboral						x	
Calidad de los contenidos							X
Actualidad de los temas presentados							X
Utilidad de la información presentada						X	
Relación con sus necesidades de capacitación						X	
Pertinencia de la Metodología empleada						X	

Comentarios y /o Sugerencias

Debo mencionar que en las fechas de realización se debe incluir los días 29 y 30 de Septiembre.
Como se sugirió el día 30, por favor incluyan nuevamente este curso de capacitación, ya que ha sido insuficiente la cantidad de horas, para algunas funcionarias como yo, realmente es necesario.

PAUTA DE EVALUACION ACTIVIDAD DE CAPACITACION

Nombre del Curso Lengua de Señas II	Fecha de realización 19,20,25 y 26 de Agosto y 1,2,8,9,22 y 23 de Septiembre
Nombre Participante Úrsula Carrillo Jil	

A continuación se le solicita que marque con una x la columna que corresponda a la nota que usted asigna a cada uno de los ítems que se señalan: En escala de 1 a 7, donde 1 es menos que aceptable y 7 excelente.

1.Organización y Logística de la actividad	1	2	3	4	5	6	7
Duración de la actividad						X	
Calidad de la sala (ventilación, calefacción, ruido etc.)						X	
Calidad del material entregado					X		
Uso de recursos audiovisuales							
Servicio de alimentación					X		
Puntualidad en el inicio y termino de la actividad							X

2.Relator 1	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							X
Seguridad y dominio de las materias							X
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas						X	
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos						X	
Manejo y uso de tecnologías					X		
Cumplimiento de expectativas						X	
2.Relator 2	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición						x	
Seguridad y dominio de las materias						x	
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas						x	
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos						x	
Manejo y uso de tecnologías					x		
Cumplimiento de expectativas						x	

3.Contenidos	1	2	3	4	5	6	7
Cumplimiento con los objetivos propuestos						x	
Aplicabilidad y aporte a su desempeño laboral						x	
Calidad de los contenidos						x	
Actualidad de los temas presentados						x	
Utilidad de la información presentada						x	
Relación con sus necesidades de capacitación							x
Pertinencia de la Metodología empleada						x	

Comentarios y /o Sugerencias

PAUTA DE EVALUACION ACTIVIDAD DE CAPACITACION

Nombre del Curso Lengua de Señas II	Fecha de realización 19,20,25 y 26 de Agosto y 1,2,8,9,22 y 23 de Septiembre
Nombre Participante María Catalina Silva Oyarzo	

A continuación se le solicita que marque con una x la columna que corresponda a la nota que usted asigna a cada uno de los ítems que se señalan: En escala de 1 a 7 , donde 1 es menos que aceptable y 7 excelente.

1.Organización y Logística de la actividad	1	2	3	4	5	6	7
Duración de la actividad			x				
Calidad de la sala (ventilación, calefacción, ruido etc.)						x	
Calidad del material entregado						x	
Uso de recursos audiovisuales						x	
Servicio de alimentación							x
Puntualidad en el inicio y termino de la actividad							x

2.Relator 1	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							x
Seguridad y dominio de las materias							x
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							x
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							x
Manejo y uso de tecnologías							x
Cumplimiento de expectativas							x
2.Relator 2	1	2	3	4	5	6	7
Calidad y claridad de la exposición							x
Seguridad y dominio de las materias							x
Habilidad y conocimiento para resolver dudas y disposición para responder preguntas							x
Habilidad para incentivar la participación de los alumnos							x
Manejo y uso de tecnologías							x
Cumplimiento de expectativas							x

3.Contenidos	1	2	3	4	5	6	7
Cumplimiento con los objetivos propuestos							x
Aplicabilidad y aporte a su desempeño laboral							x
Calidad de los contenidos							x
Actualidad de los temas presentados							x
Utilidad de la información presentada							x
Relación con sus necesidades de capacitación							x
Pertinencia de la Metodología empleada							x

Comentarios y /o Sugerencias

Maravilloso taller, que permite que los funcionarios sean más inclusivos en sus labores, espero continúen con esto.
Excelente organización y participación de los profesores de CECASOV.

La única falla que presentó fue la corta duración del taller ya que todos pensábamos que iba a ser de mayor duración.

Anexo 4 Evaluación de reacción y aprendizaje Curso Toxicología Ambiental

- Tabla de asistencia (0 a 100%) y rendimiento académico con escala de 1 a 7.

Nº	NOMBRE	Asistencia %	Diagnóstico	Evaluación final	Comentario personal de la actividad
1	AHUMADA ESPINOZA BORIS	100	4.3	5.7	Los apuntes entregados no contienen toda la información de los ppt.
2	ARMUJO TORO EDUARDO	75	Ausente	6.6	Aplicar conocimientos al campo técnico.
3	BAEZA CORREA JUAN	62.5	3.4	Ausente	
4	BOUYER GONZALEZ ALDO	100	4.5	6.6	Faltó tratar el tema del impacto ambiental.
5	CALDERA GARATE M° LORETO	75	4.0	Ausente	Faltan competencias actualizadas y normas nacionales vigentes.
6	CATALAN LOPEZ HILDA	100	4.0	5.0	Capacitación insuficiente, fue demasiado teórica y se necesitan conocimientos prácticos.
7	BUSTAMANTE GAMBOA CAROLINA	100	3.7	5.0	Las presentaciones tenían mucha información. No se analizaron casos de forma práctica.
8	GIUFFRA VALDEZ JUAN CARLOS	100	4.6	6.1	
9	GOMEZ CASTRO ALEKSIS	100	5.8	6.7	
10	GONZALEZ GONZALEZ CAROLINA	87.5	2.8	4.1	Los relatores debían haberse informado del cargo y función del público que tratarían.
11	JAIME GARRIDO VICTOR	100	5.2	5.8	Falta de recursos pedagógicos por parte de los relatores.
12	JARA RODRIGUEZ PABLO	100	3.3	6.5	Falta manejo de la información por parte de los relatores, hace falta un nivel II del Curso.
13	LODI BARRAZA JALMAN	87.5	5.5	6.0	El relator debe convencer y manejar todos los conceptos y términos expuestos. Presentaciones con mucho texto.
14	MIRANDA LAZO LORENA	75	3.9	5.8	Creo que fue demasiado específico para el desempeño que cumpla en la institución.
15	MUÑOZ VIVAR JOSE	100	5.1	4.1	
16	NUÑEZ FARIAS RODRIGO	100	5.3	6.7	El material entregado para seguir la exposición, no contenía algunas materias presentadas.
17	MIRANDA BUSTOS CLAUDIA	Alumna oyente.			

Nº	NOMBRE	Asistencia %	Diagnóstico	Evaluación final	Comentario personal de la actividad
18	ORELLANA PEDRO	100	3.4	5.0	Las capacitaciones siempre deben estar enfocadas a un nivel práctico.
19	ROBLES MELO RICARDO	100	3.7	5.4	Apuntes incompletos. El curso se debería parcelar por niveles.
20	RUBIO ITURRA DAVID	100	4.3	6.6	Poca evaluación de riesgo y detección de contaminantes.
21	TAPIA REYES PAULINA	87.5	4.6	5.0	Se entregan antecedentes con imprecisiones y no se abordan análisis más concretos y de uso más técnico. Falto un manejo más práctico de la información
22	TORCA CISTERNAS FRESIA	100	3.9	6.0	La forma en que se entregaron las materias teóricas provocó aburrimiento.
23	VALDEZ FUENTES LEHIDY	100	4.0	6.3	La relatora fue deficiente. No se entendió la necesidad del tipo de aprendizaje Era más provechoso estudiar casos reales.
24	VERA CASTILLO LUIS MIGUEL	100	4.6	5.0	
25	VIDAL AMAYA OSCAR	100	6.4	6.6	Calefacción deficiente en la sala, ya que se utilizó estufa a gas, la cual consume oxígeno. Faltaron más ejemplos prácticos por parte de los relatores.
26	VILCHES GUERRA CAROLINA	100	3.1	6.5	Es importante que los contenidos se puedan aplicar a casos cotidianos.
	Promedio	94%	4.3	5.7	

Detalle inasistencias: Lu 22		Mie 24	Lu 29	Mie 31	%
ARMUO TORO EDUARDO	Mañana y tarde				75
CALDERA GARATE M° LORETO		Mañana y tarde			75
GONZALEZ GONZALEZ CAROLINA		Tarde			87,5
LODI BARRAZA JALMAN		Tarde			87,5
MIRANDA LAZO LORENA		Tarde		Tarde	75
BAEZA CORREA JUAN			tarde	Mañana y tarde	62,5
TAPIA REYES PAULINA				Tarde	87,5

Resultados de la Encuesta de Satisfacción:

Con respecto a los relatores:		Pésimo	Deficiente	Suficiente	Bueno	Excelente
Nivel de conocimientos	Waldo Quiroz	0%	0%	13%	61%	26%
	Angélica V.	0%	8%	26%	48%	18%
	Angélica V.	0%	13%	30%	57%	0%
Capacidad para entregar conocimientos	Waldo Quiroz	0%	0%	9%	74%	17%
	Angélica V.	0%	13%	30%	57%	0%
	Angélica V.	0%	13%	30%	57%	0%
Disposición hacia los alumnos	Waldo Quiroz	0%	0%	0%	48%	52%
	Angélica V.	0%	0%	9%	39%	52%
	Angélica V.	0%	0%	9%	39%	52%
Calidad del material utilizado	Waldo Q.	0%	13%	26%	48%	13%
	Angélica V.	0%	22%	21%	48%	9%
	Angélica V.	0%	22%	21%	48%	9%
Total	Waldo Q.	0%	3%	12%	58%	27%
	Angélica V.	0%	11%	21%	48%	20%
	Angélica V.	0%	11%	21%	48%	20%

Calidad de la sala			13%	65%	22%
Calidad de equipamiento				61%	39%
Calidad de los servicios sanitarios				56%	44%
Total:	0%	0%	4%	61%	35%

Calidad del manual entregado	0%	13%	17%	57%	13%
Material de apoyo en clases	0%	9%	22%	48%	21%
Calidad servicio de cafetería y almuerzo				70%	30%
Total	0%	7%	13%	58%	22%