

GRUPO FUERZA

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE IMPACTO

MODELO DE EVALUACIÓN DE LA EVALUACIÓN

INTRODUCCIÓN	3
MOMENTO 1: Diseño de la capacitación	3
MOMENTO 2: Evaluación estandarizada de conocimientos previos – línea de base	5
MOMENTO 3: Evaluación de percepción sobre conocimientos previos – Línea de base	5
MOMENTO 4: Evaluación de conocimientos	6
Estado de situación sobre la evaluación de conocimientos	6
La evaluación como acreditación y la evaluación para “regular el proceso de enseñanza y de aprendizaje”	7
La evaluación de competencias	8
Las rúbricas como instrumento para la evaluación y calificación.....	9
Síntesis de buenas prácticas.....	13
MOMENTO 5: Evaluación estandarizada de conocimientos adquiridos	14
MOMENTO 6: Evaluación de satisfacción	14
Evaluación de la satisfacción de los alumnos	14
Propuesta de cambios a la evaluación de satisfacción implementada en los cursos de la OLACEFS	15
Indicadores de resultado.....	17
Muestra óptima	17
Estadísticos	17
Interpretación.....	18
Ejemplo práctico de interpretación de datos	18
MOMENTO 7: Evaluación de transferencia	20
Conceptualización de la evaluación de transferencia.....	20
MOMENTO 8: Evaluación de impacto	21
SÍNTESIS	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
ANEXO I: Modelo de competencias de la OLACEFS	27
ANEXO II: Modelo de diseño de la capacitación	31
ANEXO III: Evaluación de percepción de participantes sobre conocimientos previos – Línea de base	33
ANEXO IV: Evaluación de percepción de jefes sobre conocimientos previos – Línea de base	35
ANEXO V: Evaluación de percepción de otros actores sobre conocimientos previos – Línea de base	37
ANEXO VI: Síntesis de buenas prácticas para la elaboración de cuestionarios	39
ANEXO VII: Evaluación de satisfacción para cursos presenciales	42
ANEXO VIII: Evaluación de satisfacción para cursos virtuales con tutor	46
ANEXO IX: Evaluación de satisfacción para cursos virtuales sin tutor	49

ANEXO X: Evaluación de transferencia para participantes	52
ANEXO XI: Evaluación de transferencia para jefes	55
ANEXO XII: Evaluación de transferencia para otros actores	58

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se presentará el recorrido del proceso de evaluación de la capacitación desde la etapa de diseño de la formación hasta la etapa de evaluación del impacto de la misma. Los sucesivos niveles se basan teóricamente en el modelo de evaluación de acciones formativas de Donald Kirkpatrick, desarrollado en 1959. El mismo plantea 4 niveles de evaluación:

- Nivel 1 – Reacción: Mide la satisfacción de los alumnos una vez finalizada la formación.
- Nivel 2 – Aprendizaje: Mide los conocimientos y habilidades adquiridas durante el programa.
- Nivel 3 – Comportamiento: Mide si los participantes pueden transferir los conocimientos y aplicarlos a su labor diaria.
- Nivel 4 – Resultados: Mide si los conocimientos y habilidades adquiridos en el programa se utilizan en la organización.

El modelo se aplicará a los cursos de formación implementados por el Comité de Creación de Capacidades (CCC) la OLACEFS.

Las sucesivas etapas incluyen:

Previo a la capacitación:

- MOMENTO 1: Diseño de la capacitación
- MOMENTO 2: Evaluación estandarizada de conocimientos previos – línea de base
- MOMENTO 3: Evaluación de percepción sobre conocimientos previos – línea de base

Durante la capacitación:

- MOMENTO 4: Evaluación de conocimientos

Posterior a la capacitación:

- MOMENTO 5: Evaluación estandarizada de conocimientos adquiridos
- MOMENTO 6: Evaluación de satisfacción
- MOMENTO 7: Evaluación de transferencia
- MOMENTO 8: Evaluación de impacto

MOMENTO 1: Diseño de la capacitación

El diseño de la capacitación está a cargo del CCC y del docente seleccionado. El programa de un curso es el mapa didáctico para todos los actores involucrados en una capacitación, incluyendo el profesor, la organización, los participantes y los jefes directos. Es una guía que detalla cuál es el objetivo, qué se espera de los participantes, en qué consiste la actividad, entre otros aspectos.

Los contenidos de un diseño de capacitación incluyen:

- Nombre de la actividad
- Nombre del profesor y breve CV
- Carga horaria
- Modalidad de dictado
 - Las modalidades de dictado, de acuerdo a la oferta de cursos de la OLACEFS, incluyen actividades presenciales, virtuales tutoradas o virtuales autogestionadas.
- Presentación y pertinencia de la actividad
 - Consiste en un breve resumen de la actividad en el cual se evidencie el contexto general del tema, el objetivo principal y el propósito o justificación de la misma. También se suele incluir la necesidad, si existe, de conocimientos previos.
 - La pertinencia de la actividad debe estar relacionada con la necesidad de capacitación a satisfacer, en línea con la detección de necesidades realizada con anterioridad. Por ello, es importante que los docentes tengan acceso al documento de detección de necesidades.
- Destinatarios
- Objetivos de la actividad
 - Se recomienda que los objetivos del programa no sean más de tres.
 - Los objetivos responden al “QUÉ” de la actividad: qué se espera que los participantes aprendan en la capacitación.
 - Se suelen redactar con un verbo en infinitivo que designa la acción a formar en el participante seguido por las competencias o saberes a trabajar.
- Competencias a desarrollar
 - El CCC ha identificado 8 grupos de competencias, y se han definido acciones para cada grupo en su Plan de Capacitación 2019-2021. En este contexto, el docente deberá definir qué competencia o competencias abarca la actividad diseñada. El Anexo I incluye una descripción de las competencias.
- Comportamientos sobre los que se trabajarán
 - Con el objetivo de medir la transferencia al puesto de trabajo una vez finalizada la actividad, se solicita al docente que especifique hasta tres comportamientos concretos cuyo desarrollo se promoverá a partir de la actividad.
- Explicitación de contenidos y estructura del curso
 - Se recomienda que se separe el programa en unidades temáticas, en las cuales se incluya el objetivo de la misma, los temas a tratar y la bibliografía obligatoria y complementaria. Además, en el marco de la evaluación de transferencia posterior, sería óptimo contar con los conceptos o habilidades prioritarias a desarrollar en toda la actividad.
 - Se sugiere unificar el formato de presentación de la bibliografía de acuerdo a normas APA. Se puede consultar las formas de referenciar en <https://normasapa.in/>.
- Metodología de enseñanza
 - Se recomienda describir si el curso tendrá un enfoque teórico, práctico o mixto, como así también describir los recursos didácticos a utilizar.
- Modalidad y criterios de evaluación
 - La modalidad de evaluación hace referencia a los requisitos que se solicitarán al participante para aprobar la actividad. En el Apartado “Momento 4: Evaluación de conocimientos” se describen algunas modalidades sugeridas para capacitación laboral.
 - Los criterios de evaluación hacen referencia a los aspectos que se tendrán en cuenta para la corrección de la evaluación.

A modo de ejemplo, el Anexo II incluye un modelo de diseño de capacitación.

MOMENTO 2: Evaluación estandarizada de conocimientos previos – línea de base

Una evaluación de transferencia de la capacitación mide si los participantes lograron aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas en la actividad. De esta manera, se valida la utilidad de la capacitación para el ámbito laboral.

Para poder analizar si hubo cambios concretos en el comportamiento de los participantes como producto de la capacitación (Nivel 3 de Kirkpatrick), es necesario contar con una línea de base o punto de partida en el cual se describa la situación inicial antes de la capacitación.

En este informe se proponen dos instrumentos de recolección de datos para construir la línea de base:

- a. Evaluación de conocimientos previos (momento 2)
- b. Evaluación de percepción sobre conocimientos previos (momento 3)

El propósito de realizar una evaluación de conocimientos previos (evaluación “a”) como de línea de base es contar con información más objetiva sobre el nivel de conocimientos y habilidades de los participantes. El alumno puede tener una determinada percepción sobre su nivel de conocimientos (tal como se indaga con la evaluación “b” aplicada en el momento 3), pero se necesita además tener datos objetivos sobre este punto de partida.

La evaluación de conocimientos de línea de base se aplica antes de la implementación de la capacitación. La misma debe estar elaborada por el docente a cargo de la actividad y se recomienda un formato estandarizado de simple corrección, tal como las opciones múltiples.

Una vez finalizada la capacitación se vuelve a implementar la misma evaluación final para poder analizar las diferencias entre el antes y el después de la capacitación respecto a la adquisición de conocimientos. Esta evaluación final es indispensable de cualquier otra evaluación de conocimientos que se quiera aplicar en el momento 4.

MOMENTO 3: Evaluación de percepción sobre conocimientos previos – Línea de base

Adicionalmente a la evaluación de conocimientos previos aplicada en el momento 2, se sugiere incluir un cuestionario sobre percepción de conocimientos previos, el cual se debe aplicar tanto a participantes como a jefes antes del inicio del curso. Los factores a evaluar serán:

1. Nivel de conocimiento
2. Oportunidad de aplicación de los conocimientos (incluyendo apoyo organizacional y recursos disponibles)
3. Opinión sobre el valor de la actividad para el desarrollo profesional
4. Identificación de factores que facilitarán la aplicación de los conocimientos
5. Identificación de factores que obstaculizarán la aplicación de los conocimientos

En el Anexo III y IV se desarrollan los correspondientes cuestionarios.

Esta misma encuesta se puede aplicar también a otros actores (socios estratégicos) con los que tenga contacto laboral directo el participante. La definición de estos actores estará a cargo de cada EFS, según la estructura organizacional de la entidad. En el Anexo V se adjunta el modelo de este cuestionario.

Esta encuesta puede ser completada en cualquier plataforma disponible desde la cual se puedan analizar luego las respuestas en una base de datos. Por ejemplo, la aplicación de Google Forms es fácil de utilizar y las respuestas se pueden descargar en formato Excel.

Se recomienda que se envíe el pedido de respuesta de esta encuesta junto con el programa de la actividad, para que tanto jefes como participantes conozcan el diseño del curso y, de esta manera, puedan formar sus expectativas.

MOMENTO 4: Evaluación de conocimientos

El nivel 2 de Kickpatrick se basa en la medición de conocimientos y habilidades adquiridas durante el programa. En el presente apartado se busca explicitar las buenas prácticas sobre la evaluación de conocimientos. Para ello, primero se destacarán los principales puntos de cómo se desarrolla este tipo de evaluación actualmente en los cursos ofertados por los países miembros de la OLACEFS, como así también se explicarán algunas nociones básicas sobre la evaluación.

Como punto de partida, es importante tener en cuenta que al momento de diseñar una evaluación, las preguntas básicas a plantear son:

- **¿Qué se evaluará?** Conceptos, procedimientos, actitudes, desempeños¹.
- **¿Cuándo?** Al inicio, durante, al final del proceso (diagnóstica, formativa o sumativa).
- **¿Quién?** Heteroevaluación, autoevaluación, coevaluación².
- **¿Cómo?** Actividades y criterios de evaluación.
- **¿Para qué?** Regular el proceso de enseñanza y aprendizaje, acreditación de un curso.

A continuación se irán explicando y definiendo buenas prácticas que responden a estas preguntas.

Estado de situación sobre la evaluación de conocimientos

De acuerdo con el relevamiento realizado durante septiembre-noviembre 2019 a las entidades fiscalizadoras pertenecientes a la OLACEFS, en la mayoría de las actividades presenciales se implementa una evaluación de conocimientos, la cual se focaliza en evaluar conceptos y, en ocasiones, también incluyen desempeños. Estas evaluaciones no están estandarizadas, su formato queda a decisión de los profesores de cada actividad. Tampoco se encontraron acuerdos o directivas sobre instrumentos o criterios a utilizar por los profesores. En cambio, en el caso de los cursos virtuales, se encontró mayor estandarización en el formato de las evaluaciones, dado que la mayoría incluye una modalidad de opciones múltiples.

En relación al momento de la evaluación, en todos los países se realiza una evaluación final de conocimientos, la cual se suele computar según las categorías “logrado/no logrado”. En algunos casos

¹ Los desempeños implican la realización de las funciones propias de un cargo o puesto de trabajo y, por tanto, incluyen conocimientos, procedimientos y actitudes.

² La autoevaluación es la valoración de los conocimientos por parte del propio participante. La heteroevaluación es la valoración por parte del docente de los conocimientos adquiridos por el participante. La coevaluación es la valoración por parte de pares (de los otros participantes, del grupo en sí) de los conocimientos adquiridos.

también se realiza una evaluación formativa. Sólo se encontró un país que realiza evaluaciones parciales de proceso, constituyendo cada una un porcentaje de la acreditación final. De esta forma, se contempla la totalidad del proceso formativo en la evaluación, siendo así más representativa del proceso de aprendizaje. En estos casos se trabaja con heteroevaluación, pero se encontraron países que además implementan una autoevaluación como parte del proceso total.

Un punto importante a señalar es que en los cursos de la OLACEFS no se comparten los resultados de la evaluación de conocimiento con los países de origen de los participantes. Paralelamente, cuando un país tiene participantes de otros países en los cursos que organiza, no brinda los resultados a los referentes de los países correspondientes.

En síntesis, las actividades y criterios de evaluación de conocimientos tienen tanta variación como docentes a cargo de los cursos hay. En cuanto a los cursos virtuales, que generalmente están más estandarizados, se suele realizar una evaluación formativa aplicando distintos instrumentos (foros, opción múltiple, ensayos, preguntas a desarrollar).

La evaluación como acreditación y la evaluación para “regular el proceso de enseñanza y de aprendizaje”

La evaluación es valorar una realidad con el objeto de tomar decisiones en función del juicio de valor emitido. En este marco, otra consideración importante que debe realizarse a la hora de pensar la evaluación de conocimientos de los cursos de capacitación es el enfoque que se seguirá. Éste determinará en gran medida si la evaluación será pensada solo con el fin de acreditar la realización del curso o si será un instrumento para guiar el aprendizaje de los participantes. Siguiendo a Pedro Ravela, hay tres enfoques posibles sobre evaluación:

a. Enfoque “normativo”

Éste pone el foco de atención en ordenar a los participantes del curso con el fin de compararlos entre sí según su desempeño en una evaluación. Este enfoque está fuertemente relacionado con pruebas cuyo propósito es la selección. En estas pruebas no importa tanto qué es lo que un individuo específicamente “sabe” o domina, sino si “sabe” más o menos que los otros.

b. Enfoque “criterial”

Privilegia la comparación del desempeño del participante con una definición clara y precisa de lo que se espera que conozca y sea capaz de hacer. Muchas veces se definen distintos niveles de logro en un desempeño (unos más básicos, otros más avanzados) y se busca establecer en qué nivel se encuentra cada participante.

c. Enfoque de “progreso”

Este enfoque pone el foco en analizar cuánto ha cambiado su desempeño un individuo, en relación con un punto de partida o línea de base anterior. En este caso, lo que interesa comparar es la situación de un individuo o institución con respecto a un momento anterior en el tiempo. Es importante notar que el enfoque de “progreso” generalmente opera dentro de un enfoque criterial, es decir, que normalmente lo que se hace es valorar el crecimiento o progreso del individuo dentro del desempeño evaluado.

Estos enfoques son compatibles con la evaluación en distintos momentos del proceso de enseñanza y de aprendizaje. Hay tres momentos esenciales en los que la evaluación puede tener lugar: al inicio, durante el proceso formativo y al final. Generalmente llamadas: diagnóstica, formativa (o de proceso) y final (o sumativa). Cada una de estas evaluaciones encierra objetivos y finalidades distintas. La primera busca establecer la línea de base con la que inician los participantes en un curso en relación con los contenidos trabajados en este. Por su parte, la evaluación formativa tiene por objeto obtener información sobre el proceso de aprendizaje de los estudiantes en distintas instancias a lo largo del curso. Y, por último, la

evaluación final busca identificar si los estudiantes han alcanzado los aprendizajes propuestos para el curso. Su finalidad última es la acreditación del curso, certificar que se han alcanzado los aprendizajes objeto de la capacitación.

Una buena práctica del proceso de enseñanza y aprendizaje implica considerar y llevar adelante estos tres tipos de evaluación. Aquí nos focalizaremos en la evaluación formativa y final. La primera, como ya se ha mencionado, sirve para regular el proceso de enseñanza y de aprendizaje, es decir, recibir información sobre los aprendizajes alcanzados por los estudiantes. Les permite tanto a ellos como al docente comprender lo que están logrando y buscar caminos para mejorar. Parte esencial de la evaluación formativa es la retroalimentación o devolución. Ésta brinda información precisa al estudiante sobre su desempeño, procurando que el estudiante comprenda cuáles son los aciertos y errores que ha cometido.

Otra buena práctica es cuidar que el tipo de evaluación responda a los objetivos del curso. Por ejemplo, si el objetivo de un curso es que los participantes conozcan una nueva normativa, la evaluación debe indagar si se han incorporado los contenidos a partir de ejercicios que apunten a la evocación/recuerdo, el reconocimiento, definición del significado, entre otros. Consignas de evaluación clásicas para este tipo de objetivos son las denominadas pruebas objetivas (preguntas abiertas, de opción múltiple, los verdadero/falso, entre otras). Ahora bien, si el curso busca desarrollar habilidades de liderazgo, entonces la evaluación no puede basarse en pruebas objetivas, como definir el liderazgo o identificar sus características. Por el contrario, es preciso desarrollar instrumentos que permitan evaluar comportamientos, como puede ser un caso, resolución de problemas, entre otros.

A la hora de considerar las consignas de las evaluaciones, plantear situaciones “auténticas³” de la tarea laboral cotidiana potencia la transferencia de los conocimientos trabajados en el curso al puesto de trabajo y, además, permite sostener una alta motivación de los estudiantes al aportar mayor significatividad a la tarea. Esto es contrario a lo que pasa con las situaciones “escolarizadas” que, al ser inventadas exclusivamente con finalidad educativa, son generalmente descontextualizadas.

En este marco, es importante que haya variedad de tipos de prueba ya que cada una de ellas permite a los estudiantes demostrar un tipo de conocimiento o habilidad distinto, por lo que si la evaluación se realiza siempre en base al mismo tipo de consignas entonces sólo hay un tipo de conocimiento o habilidad que se evalúa.

La evaluación de competencias

La OLACEFS ha definido en el Plan de Capacitación 2019-2021 que uno de sus objetivos es el desarrollo de competencias técnicas, personales y de gestión. Una competencia se expresa o se hace evidente en la capacidad de resolver de forma satisfactoria demandas complejas en un contexto particular, utilizando conocimientos, habilidades y actitudes para resolver situaciones concretas. Cuando hablamos de evaluación, esas competencias se traducen en desempeños observables y evaluables:

“La evaluación del desempeño puede atender por tanto a los logros en el trabajo, medidos en términos de producción o consecución de objetivos, y a la medida en que las competencias laborales que se asocian a un desempeño adecuado han sido demostradas. La consideración de la dimensión personal, esto es las cualidades y capacidades de los trabajadores, llevaría a explicar la consecución de los resultados que se les exigen, por lo que la evaluación del desempeño basada en competencias parece una opción adecuada en sí misma o formando parte de modelos mixtos que consideran también los resultados.” (Gil Flores, 2007: 91).

³ Características de las tareas auténticas: 1. Propósitos: la tarea tiene una finalidad definida o una meta a alcanzar - producto o desempeño. 2. Roles: cada estudiante debe asumir un rol propio de la vida real. 3. Destinatarios o audiencias: las actividades están dirigidas a interlocutores reales. 4. Incertidumbre: enfrentar y resolver problemas en situaciones poco estructuradas - varios caminos y soluciones posibles. 5. Repertorio de recursos cognitivos: no se resuelven a través de un conocimiento o procedimiento específico. 6. Proceso: incluyen oportunidades para ensayar, consultar recursos, obtener devoluciones y refinar productos. 7. Trabajo colaborativo.

Una buena práctica en la evaluación por competencias, es realizarla desde un enfoque criterial. Para ello, se requiere la definición previa de las competencias necesarias para un adecuado desempeño en el puesto de trabajo al que apunta el curso en cuestión. Esto potencia la vinculación entre los objetivos y contenidos del curso y las características del puesto de trabajo, favoreciendo las posibilidades de transferencia de lo aprendido en la capacitación.

Como dijimos en el apartado anterior, evaluar un desempeño requiere un tipo de evaluación distinta a la propia de un conocimiento declarativo. Para evaluar las competencias es preciso diseñar un instrumento que requiera la ejecución de un desempeño para resolverlo y no sólo la verificación de conocimientos. La evaluación de competencias utiliza técnicas que se apoyan en el comportamiento de las personas en el puesto de trabajo y en su actuación ante situaciones auténticas de la cotidianeidad laboral. En la construcción de estos instrumentos, las preguntas se seleccionan de modo tal que permitan describir toda la gama de niveles de desempeño posibles, desde los más simples hasta los más complejos.

Siguiendo a Gil Flores (2007) pueden proponerse las siguientes técnicas:

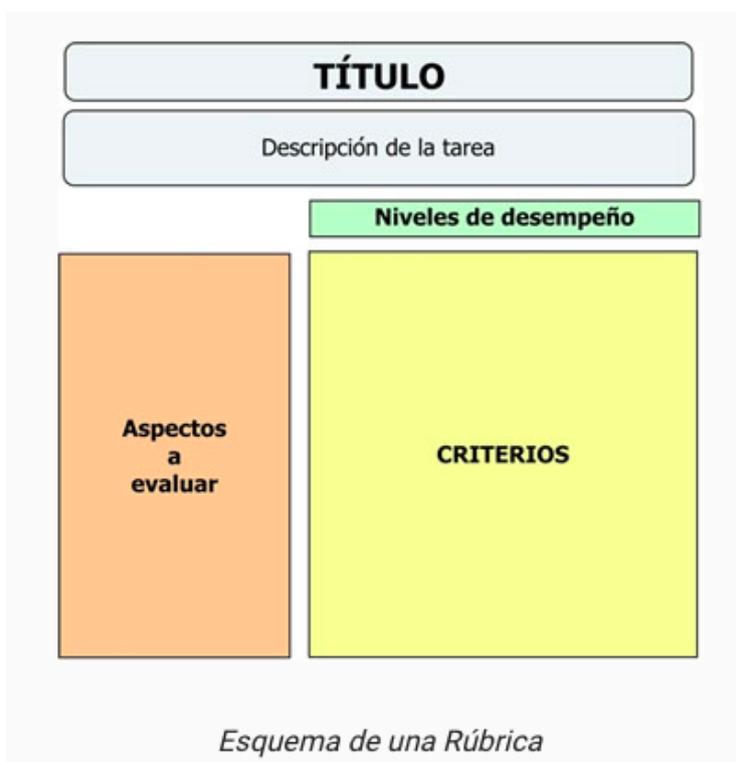
- **Listas de verificación (*check lists*).** Están formadas por un repertorio de cualidades o comportamientos sobre los cuales el evaluador debe constatar su presencia o ausencia en el evaluado.
- **Sistemas de escalas.** Las escalas permiten valorar en qué grado se manifiesta una cualidad o comportamiento. A través de ellas pueden reflejarse los diferentes niveles de desarrollo alcanzados en un desempeño determinado.
- **Simulación.** Se plantean situaciones o casos prácticos similares en las que deben ponerse en juego desempeños específicos para poder resolverlas.
- **Entrevistas de evaluación.** Permiten el acceso a información sobre las actuaciones del sujeto en su puesto de trabajo o acerca de sus actitudes ante el mismo. También brindan retroalimentación al participante sobre su desempeño en relación con las competencias exigidas por el puesto de trabajo.
- **Portafolios.** Consiste en una carpeta (impresa o digital) en el que se recogen las experiencias formativas del participante de una capacitación, con el fin de registrar documentalmente las competencias adquiridas a lo largo del curso. Se construye a partir de las evidencias que permiten sustentar el desarrollo de las competencias laborales del individuo.
- **Autoevaluaciones.** Consiste en hacer que el sujeto evaluado reflexione sobre sus ejecuciones en el puesto de trabajo y llegue a explicitar una valoración acerca de sus competencias.

Las rúbricas como instrumento para la evaluación y calificación

Uno de los principales instrumentos que se utiliza para evaluar y calificar un desempeño es la rúbrica o matriz de valoración. Estas describen niveles de logro del desempeño según distintos aspectos o dimensiones de evaluación preestablecidos. Asimismo, se basan en un conjunto de descripciones que sirven para valorar el desempeño. Incluir las rúbricas en el proceso de evaluación de un curso constituye una buena práctica en sí misma porque éstas son una potente herramienta para la calificación al brindar significado a las notas y, principalmente, ser un modo de retroalimentación para el participante.

Las rúbricas se establecen con distintos objetivos: principalmente explicitar, compartir, con los participantes de los cursos los aprendizajes esperados y clarificar los criterios de evaluación. Según cuáles sean los criterios e ítems a evaluar se pueden dividir entre rúbricas generales y específicas. Las primeras sirven para valorar el desempeño al cabo de un curso, semestre o unidad, a través de diversidad de productos y/o procesos. Las segundas sirven para valorar el desempeño en una tarea concreta o un producto específico, por ejemplo, una producción escrita.

Figura 1: Esquema de una rúbrica



Fuente: <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/MatrizValoracion>

Las dimensiones de evaluación deben ser:

- Apropriadas (reflejan aspectos relevantes de lo que se espera que los participantes aprendan)
- Definibles (tienen un significado claro tanto para el docente como para los participantes)
- Diferenciables (cada una se distingue con claridad de las restantes)
- Completas (en su conjunto dan cuenta de lo que se espera que los estudiantes logren)
- Graduables (se diferencian los niveles de logro posibles)

A su vez, los niveles de logro explicitan las características principales del trabajo de un participante acorde a cada nivel. Generalmente se establecen entre 3 y 5 niveles, considerando que sean graduados, claros, excluyentes entre sí y que abarquen la totalidad de posibilidades de logro del desempeño en cuestión. Una buena forma de diseñarlos es centrarse en el nivel máximo esperado para los participantes y desde allí avanzar hacia atrás.

A continuación, se presenta una rúbrica que podría utilizarse para la evaluación en un curso.

Niveles de logro / Criterios	Excelente	Bien	Mal
Cumplimiento de la consigna	El trabajo cumple cabalmente con la consigna. No deja por fuera aspectos de clara centralidad.	Si bien se cumplen la mayoría de los aspectos de la consigna, quedan fuera algunos centrales.	No responde a algo distinto de lo pedido.
Solvencia y precisión teórica	Define y utiliza de manera pertinente, detallada y coherente los conceptos trabajados en el curso utilizando el vocabulario específico.	Define y utiliza los conceptos centrales trabajados en el curso, aunque falla en su pertinencia, grado de detalle y/o coherencia o presenta ambigüedades. Se dejan fuera algunos de los conceptos que podrían incluirse para responder a la consigna.	El trabajo no define ni utiliza los conceptos centrales de la materia.
Aplicación de los contenidos del curso	Se incluyen correcta y pertinentemente los principales contenidos del curso.	Se incluyen algunos contenidos del curso de modo pertinente pero se dejan fuera los centrales o los que se incluye se lo hace de modo no pertinente.	En el trabajo no se incluye ninguno de los conceptos principales y si se lo hace es de modo no pertinente o incorrecto
Análisis de situaciones prácticas	Demuestra que es capaz de analizar situaciones de modo coherente e integral.	Demuestra cierta capacidad de análisis, pero puede faltar coherencia o integralidad en la respuesta.	No demuestra capacidad de análisis.
Trabajo en equipo	Demuestra que es capaz de trabajar en equipo de forma eficaz, contando con todos y los resultados son grupo del trabajo colaborativo eficaz.	Trabaja en equipo pero no sabe delegar tareas en otros. Los resultados son fruto del trabajo colaborativo, aunque se pudieron ver tensiones en su desarrollo.	Demuestra poca o nula capacidad para trabajar en equipo

La siguiente rúbrica⁴ se focaliza en evaluar el diseño de un aula virtual⁵:

Dimensiones de evaluación	En proceso	Aceptable	Destacado
Look and feel del aula virtual	El aula presenta un diseño poco amigable, no utiliza ningún color para resaltar contenidos importantes o presenta sobrecarga de imágenes y poco texto o viceversa. La navegación es dificultosa,	El aula presenta un diseño amigable, con adecuada variedad de colores e imágenes. Aunque en algunos casos hay preponderancia de uno por sobre el otro. Ofrece opciones de navegación útiles, aunque en general siempre remite a la misma	El aula presenta un diseño atractivo y motivador, caracterizado por: una combinación de colores agradable, presenta imágenes que no sobrecargan la página y una combinación equitativa de texto/imágenes.

⁴ La rúbrica es una adaptación del documento "Cuestionario-rúbrica de evaluación de aulas virtuales. SIED-UCA."

⁵ Este ejemplo puede ser útil además para los docentes a cargo de cursos virtuales.

	<p>hay exceso de links y algunos están defectuosos.</p> <p>Las unidades son de gran amplitud con exceso de contenidos conceptuales.</p>	<p>página.</p> <p>La longitud de las unidades es un poco excesiva, los textos son largos y no tiene imágenes que lo ilustren.</p>	<p>Ofrece distintas opciones de navegación útiles.</p> <p>La longitud de las unidades es corta: la información está dividida sin sacrificar la coherencia (párrafos y textos breves; uso de vínculos para la información de carácter adicional).</p>
Elementos didácticos de cada unidad didáctica	<p>Las unidades sólo presentan: contenidos y bibliografía. Hay pocas propuestas de actividades y éstas no implican un desafío cognitivo para los alumnos.</p> <p>Hay ausencia de propuesta de evaluación acordes a los elementos didácticos y que permita demostrar por parte de los alumnos el grado de comprensión del tema abordado.</p>	<p>Las unidades presentan: Objetivos, contenidos, bibliografía y actividades que implican un desafío cognitivo. Las estrategias están acordes a los contenidos y objetivos propuestos. La propuesta de evaluación no logra demostrar con evidencias por parte de los alumnos el grado de comprensión del tema abordado, son de carácter sumativo y no formativo.</p>	<p>Las unidades presentan: Objetivos, contenidos, bibliografía, estrategias y actividades que promueven un aprendizaje significativo y son acordes a los contenidos y objetivos propuestos. La propuesta de evaluación está en concordancia a todos los elementos didácticos y permite demostrar con evidencias por parte de los alumnos el grado de comprensión del tema abordado.</p>
Objetivos y criterios de evaluación	<p>No se mencionan en ninguna parte del AV</p>	<p>Se establecen criterios de evaluación generales al comienzo del AV, y los objetivos están diferenciados para cada unidad de trabajo.</p>	<p>Se establecen criterios de evaluación y objetivos diferenciados en cada unidad de trabajo.</p>
Contenidos	<p>No establece los contenidos que se desarrollarán a través del AV.</p>	<p>Establece los contenidos conceptuales que se abordarán en cada unidad de trabajo</p>	<p>Establece los tres tipos de contenidos que se abordarán en cada unidad de trabajo, conceptuales, procedimentales y actitudinales en concordancia con los objetivos.</p>
Recursos y actividades	<p>Se observa como recursos textos en formato Word. No hay propuesta de ningún tipo de actividad.</p>	<p>Utiliza recursos de la plataforma Moodle, como así también videos y textos en PDF. Las actividades son para realizar a través de foros, o subir un archivo.</p>	<p>Establece diferentes recursos propios de la plataforma Moodle y externos alojados en Internet. Las actividades son variadas y se realizan algunas de manera individual y otras grupal, a través de foros, tarea, wiki, taller, glosario, etc.</p>
Evaluación	<p>No se observa ningún tipo de criterios, instrumentos ni modalidades de evaluación.</p> <p>No ofrece propuestas de autoevaluación, y coevaluación para los alumnos.</p> <p>No se especifica el modo de</p>	<p>Se evidencia propuestas de evaluación final para cada unidad. (Cuestionario, foro debate, test de lectura, situación de aplicación, etc.).</p> <p>Utiliza una rúbrica para evaluar la asignatura en general.</p> <p>Ofrece propuestas de</p>	<p>Realiza una evaluación diagnóstica de los saberes previos de los alumnos al comenzar el curso.</p> <p>Se evidencia propuestas de evaluación continua durante el desarrollo de cada unidad. (Cuestionario, foro debate, test de lectura, situación de aplicación,</p>

	retroalimentación que brindará a los alumnos.	que autoevaluación para los alumnos. Especifica el modo de retroalimentación que brindará a los alumnos.	etc.). Propone una evaluación de cierre de unidad mediante la resolución de una situación auténtica. Utiliza al menos una rúbrica o una propuesta de portfolio para evaluar la asignatura en general. Especifica el modo de retroalimentación que brindará a los alumnos.
Tiempo	No se establece.	Presenta un cronograma general con la distribución del tiempo para cada unidad de trabajo.	Presenta un cronograma general con la distribución de cada unidad de trabajo y luego establece los tiempos para entregar cada una de las actividades, como así también las condiciones de entrega, el número de participantes de cada actividad, la bibliografía y/o recurso correspondiente.
Medios de comunicación	Se observa el foro de novedades que viene incluido en la plataforma, pero no se utiliza.	Utiliza el foro de novedades para comunicar cuestiones generales. Tiene habilitado un foro de consulta para los alumnos y admite mensajes privados. por la mensajería de la plataforma.	Utiliza el foro de novedades para comunicar cuestiones generales. Tiene habilitado un foro de consulta para los alumnos por cada unidad de trabajo, como así también uno para que puedan socializar los alumnos entre ellos, también admite mensaje privados por la mensajería de la plataforma o vía mail y chat.

Síntesis de buenas prácticas

A modo de conclusión, a continuación se sintetizan aquellas prácticas a considerar por los docentes al momento de diseñar e implementar la evaluación de conocimientos:

- Tener una definición clara de los propósitos desde la OLACEFS y cada EFS y que sean transmitidos a los docentes de cada curso para que diseñen sus evaluaciones en función de dichos propósitos.
- Trabajar con el enfoque del progreso de la evaluación de conocimientos, como enfoque más adecuado para medir luego la transferencia al puesto de trabajo.
- Incluir la evaluación formativa en el proceso de evaluación de un curso, no limitarlo a la evaluación final.
- Alinear la evaluación con los objetivos, con los contenidos y con la metodología de enseñanza aprendizaje definidos para el curso.
- Explicitar claramente los criterios en base a los cuales se realizará la evaluación y comunicarlos a los participantes con anterioridad al inicio de las actividades.
- Ofrecer al alumno una retroalimentación significativa con respecto a su nivel de desempeño, que resulte orientadora en cuanto a los ajustes que debe realizar para mejorarlo.

- Proponer consignas de evaluación que respondan a situaciones “auténticas” de la cotidianeidad del trabajo en las EFS y evitar las situaciones “escolarizadas”.
- Comunicar los resultados de las evaluaciones de aprendizaje a los países de los que provienen cada uno de los participantes.

MOMENTO 5: Evaluación estandarizada de conocimientos adquiridos

Tal como se sugirió en el momento 2, es recomendable volver a implementar la misma evaluación de conocimientos estandarizada que se realizó de forma previa al inicio del curso. Esta comparación permitirá contar con datos objetivos sobre la adquisición de los conocimientos.

MOMENTO 6: Evaluación de satisfacción

Evaluación de la satisfacción de los alumnos

De acuerdo al modelo de evaluación de acciones formativas de Kirkpatrick, el primer nivel a evaluar es el de satisfacción del alumno, también conocido como nivel de reacción.

“Evaluar la reacción es lo mismo que medir la satisfacción de los participantes. Si la formación es eficaz, es importante que los estudiantes reaccionen favorablemente” (Kirkpatrick, en Rodríguez 2005).

El nivel mide la satisfacción de los alumnos una vez finalizada la formación, por lo que se debe aplicar inmediatamente al finalizar el curso. En general se utilizan cuestionarios autoadministrados que se implementan luego de la clase, en ausencia del docente, para evitar sesgos en las respuestas.

Tal como explican Llarena y Paparo (2006), la evaluación de satisfacción mide la calidad de un servicio prestado de acuerdo con las expectativas de los usuarios (los alumnos en este caso). “Calidad” es un concepto multidimensional, por lo que requiere previamente que su definición sea consensuada con anterioridad.

En la “Guía para medir la satisfacción respecto de los servicios prestados” realizada por el Gobierno de Navarra (2009), se identifican 10 dimensiones de calidad de un servicio:

- Fiabilidad: ¿El servicio se ha prestado de forma correcta y continua?
- Sensibilidad / Tiempo de respuesta: ¿Las consultas del usuario han sido respondidas a la brevedad?
- Accesibilidad: ¿Se pudo acceder al servicio fácilmente?
- Cortesía: ¿El personal a cargo ha respondido al usuario con educación, respeto, consideración y amabilidad?
- Competencia técnica: ¿El personal a cargo tenía la capacidad y los conocimientos necesarios para prestar el servicio?
- Comunicación: ¿El personal a cargo ha mantenido informado al usuario o se ha expresado para dar explicaciones en un lenguaje claro?
- Credibilidad: ¿El personal que presta el servicio es confiable en el marco del servicio que está prestando?
- Seguridad: ¿Se informa al usuario sobre los riesgos a asumir (incluyendo riesgos financieros, confidencialidad de datos, etc.)?
- Comprensión de las necesidades de la persona usuaria: ¿El personal a cargo se ha esforzado por conocer y entender las necesidades del usuario?
- Aspectos físicos tangibles: ¿Cómo es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal?

Estas dimensiones bien se pueden aplicar a calidad educativa, en la cual el usuario es el participante de un curso, y el personal a cargo hace referencia tanto al docente como al personal de apoyo para el dictado de la actividad.

En esta línea, en cualquier actividad de formación es importante identificar la satisfacción del participante en varias etapas:

1. **Momento previo a la actividad:** aspectos relacionados con información sobre el curso, accesibilidad a la inscripción y tiempos de respuesta, entre otros.
2. **Momento durante la actividad:** aspectos relacionados con acceso al material, metodología utilizada, actuación del docente, recursos físicos disponibles, entre otros.
3. **Momento posterior a la actividad:** aspectos relacionados con evaluación y respuesta a consultas.

Dado que los resultados de la evaluación de satisfacción de los alumnos conllevarán posteriores decisiones en relación con la organización del curso, el docente y los aspectos logísticos, es esencial que todos los actores involucrados estén informados sobre las dimensiones a medir.

Propuesta de cambios a la evaluación de satisfacción implementada en los cursos de la OLACEFS

La OLACEFS ya tiene un instrumento de evaluación de la satisfacción desarrollado, el cual mide las siguientes dimensiones:

1. Planificación y programación
2. Contenidos, materiales y actividades del curso
3. Cursos sin interacción con el Tutor (En los cursos autodirigidos podría existir la figura del Coordinador que sólo realiza el seguimiento y responde a consultas) / Desempeño del Tutor del curso / Desempeño del instructor del curso
4. Resultado y expectativas
5. Soporte técnico del curso (para cursos virtuales) / Espacio físico (para cursos presenciales)
6. Otros aspectos relacionados con la evaluación del curso
7. Otras preguntas abiertas

Sobre la base de las buenas prácticas metodológicas para la elaboración de cuestionarios (se incluye una síntesis en el Anexo VI), se proponen algunas sugerencias de cambio al mismo relacionadas con la homogeneidad en el tipo de redacción de las preguntas y con los tipos de preguntas en algunas dimensiones. En relación con este último punto, las sugerencias se encuentran en las siguientes dimensiones:

Dimensión Planificación y Programación (para las 3 modalidades de dictado)

- Se agregaron dos preguntas relacionadas con el momento previo al dictado del curso, sobre el proceso de inscripción (referencia preguntas I.2 y I.3)
- En la pregunta sobre “plan de aprendizaje” se aclara que se trata del programa del curso (referencia pregunta I.4)
- Se sugiere eliminar la pregunta sobre estructura del curso (“*Estructura del curso, orden y distribución de las sesiones, recursos y actividades*”) dado que es muy amplia y se superpone con ítems que se consultan en la dimensión II.

Dimensión Planificación y Programación (para modalidad presencial)

- Se sugiere cambiar la pregunta sobre información previa (*“La información previa sobre sala, horarios y objetivos fue clara y oportuna”*), dado que es muy amplia y mezcla aspectos logísticos y académicos.

Dimensión Contenidos, materiales y actividades del curso (para las 3 modalidades de dictado)

- Se agregaron cuatro preguntas relacionadas con innovación en la metodología, ejercitación entre contenidos teóricos y prácticos, claridad de las presentaciones de soporte y actualización del material (referentes preguntas II.3, II.4, II.7 y II.10).
- Se sugieren eliminar las preguntas sobre aplicación de los contenidos a la actividad cotidiana (*“Aplicación de los contenidos, materiales y actividades a sus actividades cotidianas”*) y sobre la utilidad del material (*“El material entregado es de utilidad y podría ser utilizado posteriormente”*) dado que pertenece a la dimensión 4, sobre resultados y expectativas.

Dimensión Cursos sin interacción con el Tutor (para modalidad virtual sin tutor)

- Se agregaron dos preguntas sobre navegación del curso y duración de la actividad virtual, dado que son dos preguntas importantes en relación con la evaluación de cursos virtuales (referencia preguntas III.2 y III.3).

Dimensión Desempeño del Tutor del curso (para modalidad virtual con tutor)

- La naturaleza de las preguntas no cambia, pero se sugiere hacer una guía del tutor para que tanto tutores como participantes sepan las reglas aplicables a su actuación. Esa guía debería tener información sobre funciones, tiempos de respuesta y modalidad de información sobre progreso del participante.

Dimensión Desempeño del Instructor del curso (para modalidad presencial)

- Se sugiere cambiar la pregunta *“Demuestra dominio de la materia, exponiendo con confianza durante la sesión”*, dado que mezcla aspectos de conocimientos del instructor con aspectos relacionados con la forma de exposición.
- Se sugiere eliminar la pregunta *“Demuestra interés en la exposición, manteniendo un relato fluido y motivador”*, dado que se relaciona con habilidades de comunicación que ya se consulta en otra pregunta.
- Se sugiere agregar una pregunta sobre metodología práctica utilizada por el instructor (referencia III.4).

Dimensión Resultados y expectativas (para las 3 modalidades de dictado)

- Se sugiere sacar la pregunta sobre nivel de conocimientos antes del inicio del curso (*“Nivel de conocimiento antes del curso respecto a los contenidos estudiados”*), dado que es una pregunta que se recomienda hacer antes del inicio del curso, como línea de base.

Dimensión Espacio físico (para modalidad presencial)

- La pregunta *“Equipos audiovisuales facilitan el aprendizaje en la actividad”* mezcla recursos físicos con recursos didácticos. Es decir, los equipos audiovisuales no facilitan por sí mismos el aprendizaje. Por ello se sugiere cambiar por una consulta sobre disponibilidad (referencia V.III).

Dimensión Otros aspectos relacionados con la evaluación del curso (para modalidad presencial)

- Se sugiere cambiar la escala a *“SI/NO”*, como en las otras modalidades.

Preguntas abiertas (para las 3 modalidades de dictado)

- Se agrega una pregunta sobre aspectos que el participante más ha valorado del curso, con el objetivo de identificar fortalezas (“¿Qué es lo que más valora del curso realizado?”).
- Se sugiere que estas tres preguntas figuren iguales para las 3 modalidades. En la evaluación de modalidad presencial sólo figura una de ellas.

En los anexos VII, VIII y IX se incluyen los modelos de evaluación incorporando las modificaciones sugeridas.

Indicadores de resultado

Muestra óptima

El objetivo de las respuestas será evaluar el curso en su generalidad. Por esta razón, se sugiere tener en cuenta la cantidad de respuestas obtenidas para interpretar si las mismas ilustran la opinión de todo el universo del curso.

Algunos conceptos a considerar:

Universo: “Conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (del Alvarado, de Canales y Pineda 1994: 108). Es decir, los resultados de la evaluación se deben generalizar a todo ese universo.

Muestra: “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo” (del Alvarado, de Canales y Pineda 1994: 108). Es decir, en este caso, la muestra hace referencia a los participantes que efectivamente respondan la encuesta.

El tamaño de la muestra (cantidad de respuestas recibidas) debe ser lo suficientemente amplio como para que los resultados de la misma sean generalizables a toda la población. Para calcular el tamaño óptimo es necesario considerar el tamaño del universo (denominado “N”), el error máximo aceptable (máxima tolerancia de aceptar que nuestra muestra no es representativa de la población), y el nivel deseado de confianza (es el complemento del error máximo aceptado, si el error es 5%, el nivel de confianza es 95%). En general en Ciencias Sociales se utiliza un error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Sobre esta base, se calcula el tamaño de la muestra a partir de una ecuación. En el siguiente link puede acceder al cálculo automático de la misma: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Estadísticos

Para interpretar los resultados de las respuestas, se aconseja analizar los siguientes estadísticos:

Medidas de centralización:

- Media aritmética: valor central en sentido aritmético de una muestra, también denominada promedio.
- Mediana: valor central según el orden de las respuestas.
- Moda: valor con mayor frecuencia.

Medidas de posición:

- Cuartiles: división de la muestra en 4 partes iguales.

Medidas de dispersión:

- Rango: diferencia entre el valor máximo y el valor mínimo

Interpretación

Ahora bien, ¿qué nos dice cada indicador en una escala de 1 a 5? A modo de recomendación se sugieren algunas interpretaciones estandarizadas para los estadísticos mencionados.

Medidas de centralización

Entre 1 y 2,5	Entre 2,6 y 3,5	Entre 3,6 y 5
Insatisfactorio	Regular	Satisfactorio

Medidas de posición para Cuartil 1

Menor o igual a 2,99	Mayor o igual a 3
Insatisfactorio	Satisfactorio

Cuando este valor (Cuartil 1) dé insatisfactorio, será importante revisar el criterio evaluado, por más que las medidas de tendencia central hayan sido calificadas con regular o satisfactorio.

Medidas de dispersión

Menor a 2,5	Mayor o igual a 2,6
Las respuestas han sido homogéneas, sin tener incidencia en el promedio, por lo que es un indicador confiable.	Algunas respuestas han calificado con valores muy bajos o muy altos, incidiendo en el promedio.

Es decir, si el rango es mayor o igual a 2,6, es importante considerar que el promedio no es un indicador confiable, por lo que es necesario analizar asimismo la mediana y la moda.

Ejemplo práctico de interpretación de datos

A continuación, se mostrará un ejemplo tomando en consideración sólo la siguiente dimensión e indicadores:

La tabla de frecuencia para el curso A arroja los siguientes datos:

Curso A - Pregunta 1

Calificación	Frecuencia	Proporción
1	4	20%
2	3	15%
3	6	30%
4	4	20%
5	3	15%
Total	20	100%

Indicadores para Pregunta 1

Indicador	Valor	Análisis
Media	2,95	Regular
Mediana	3	Regular
Moda	3	Regular
Rango	4	Participantes con calificaciones extremas
Primer cuartil	2	Insatisfactorio

Interpretación: a pesar de que las medidas de tendencia central han dado calificaciones regulares, hay que tener en cuenta que hubo participantes con calificaciones extremas y que el 25% de la muestra calificó con un valor igual o menor a 2. Por lo tanto, es un ítem cuya calidad hay que revisar.

Curso A - Pregunta 2

Calificación	Frecuencia	Proporción
1	0	0%
2	0	0%
3	3	15%
4	12	60%
5	5	25%
Total	20	100%

Indicadores para Pregunta 2

Indicador	Pregunta 1	Calificación
Media	4,1	Satisfactorio
Mediana	4	Satisfactorio
Moda	4	Satisfactorio
Rango	2	Participantes sin calificaciones extremas
Primer cuartil	4	Satisfactorio

Interpretación: las medidas de tendencia central han sido satisfactorias, y el rango demuestra que no hay valores extremos. Además, el valor que arroja el primer cuartil también es satisfactorio, dado que el 25% de la muestra calificó con valores menores a 4.

MOMENTO 7: Evaluación de transferencia

Conceptualización de la evaluación de transferencia

Una evaluación de transferencia de la capacitación permite indagar sobre el aporte a la mejora individual y organizacional a partir de una formación. El tercer nivel de evaluación del modelo de Kirckpatrick se enfoca, en esta línea, en los comportamientos sobre los que trabaja un determinado entrenamiento. También conocida como “evaluación conductual”, el objetivo de la misma es medir la contribución de una actividad de capacitación al desempeño de un colaborador.

En el Proyecto Piloto “Evaluación de Transferencia Actividades de Capacitación” (Subdirección de Desarrollo de las Personas, 2015) se afirma que, operativamente, el propósito de esta evaluación es “determinar el grado en el cual la actividad de capacitación ha cumplido con alcanzar el/los objetivos de desempeño, que fueron determinados durante el proceso de Detección de Necesidades de la actividad”. Es decir, se trabaja sobre las posibilidades reales de aplicación de los conocimientos o habilidades adquiridas y sobre los factores que han dificultado dicha aplicación.

En dicho informe también explica que la transferencia al puesto de trabajo no sólo está relacionada con la calidad de la capacitación, sino también con factores personales (como autoeficiencia, motivación, valoración de la formación) o con factores organizacionales (condiciones del ambiente, cultura de la organización, incentivos que estimulen la transferencia, etc.). Por lo tanto, medir la transferencia servirá para mejorar la capacitación laboral, y también para identificar variables que pueden estar influyendo en la utilidad de la capacitación.

En el siguiente cuadro resumen se sintetizan los principales aspectos de este tipo de evaluación:

EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA
¿Qué mide? La contribución de la capacitación a la mejora en el desempeño personal y al equipo de trabajo.
¿Cuándo se implementa? Entre 1 mes y 3 meses luego de finalizar la capacitación.
¿A quién se evalúa? Principalmente a participantes y jefes, y puede incluir a otros actores (en este último caso, cada EFS decide quién se puede considerar “par”, teniendo en cuenta que pueden ser otros referentes interáreas o dentro de la propia área. Para mencionar algunos ejemplos, se pueden incluir pares del mismo equipo, comisiones de supervisión, otras gerencias, etc.)

Son diversos los factores que evalúan la transferencia: aplicación de conocimientos, mejora de habilidades personales, optimización de la eficiencia del colaborador, etc. En el Anexo X, XI y XII se presenta un modelo de evaluación de transferencia dirigido a participantes (autoevaluación), jefes y otros actores con los que

trabaje el participante de manera directa, a partir del cual se mide por medio de un cuestionario la percepción de los cambios identificados una vez terminada una determinada actividad.

Se sugiere que este cuestionario se aplique en el mediano plazo, luego de uno a tres meses desde su finalización, y se puede enviar vía correo electrónico. Los factores a evaluar son:

- Nivel de conocimiento
- Oportunidad de aplicación de los conocimientos (incluyendo apoyo organizacional y recursos disponibles)
- Posibilidad de cambios en el desempeño laboral
- Posibilidad de cambio en la motivación y proactividad
- Descripción de comportamientos que evidencien un cambio hacia la mejora
- Identificación de factores que facilitarán la aplicación de los conocimientos
- Identificación de factores que obstaculizarán la aplicación de los conocimientos

MOMENTO 8: Evaluación de impacto

La evaluación de impacto es un tipo de evaluación que se propone analizar los efectos (deseados y no deseados) que una determinada intervención o práctica ha producido en un contexto específico. Este tipo de evaluación tiene una mirada integral y toma en cuenta a todos los actores involucrados en el campo de estudio. Y se utiliza asimismo para indagar si existen estrategias alternativas con las cuales lograr el resultado que se esperaba alcanzar con dicha intervención o práctica.

Las evaluaciones de impacto surgen en el marco del desarrollo de la formulación de políticas basadas en evidencia, tendencia mundial que ha migrado el enfoque de las investigaciones aplicadas de los insumos a los resultados, con el objetivo de fijar metas nacionales e internacionales, realizar seguimiento, rendir cuentas, informar asignaciones y buscar fundamentos para la toma de decisiones (Gertler et al 2011).

“Una evaluación de impacto evalúa los cambios en el bienestar de las personas que pueden atribuirse a un proyecto, programa o política particular. Este enfoque en el análisis de la atribución es la característica distintiva de las evaluaciones de impacto.” (Gertler et al 2011: 4)

Las evaluaciones de impacto pueden ser prospectivas o retrospectivas. Las primeras se diseñan antes de la implementación del programa, considerando las cualidades de los grupos de tratamiento y control ex ante, desde el inicio. En cambio, las evaluaciones retrospectivas analizan el impacto una vez que la evaluación fue implementada, por lo que los grupos de control y comparación se identifican durante o luego de la implementación, ex post. Mientras que en las evaluaciones prospectivas es posible llevar a cabo diseños de evaluación experimentales, para las retrospectivas sólo se pueden utilizar diseños de evaluación cuasiexperimentales o no experimentales, por lo que sus conclusiones pueden ser objeto de debate.

No obstante, cualquiera sea el método que se utilice para la evaluación de impacto, es recomendable identificar un contrafactual, es decir “cuál habría sido el resultado de los participantes en el programa si no hubieran participado en él” (Gertler et al 2011: 8). Esto implica trabajar en lo posible con algún grupo de control o de comparación sobre el cual sea posible evaluar qué hubiera pasado sin la intervención. El grupo de control cumple la función de aislar la variable capacitación, es decir, dado que se trata de una evaluación que mide la relación causa-efecto, es necesario que el evaluador pueda analizar si el efecto (cambios

organizacionales) se debe a determinada la causa (capacitación). En este sentido, el grupo de control debería ser lo más similar posible al grupo de intervención, sólo variando en la capacitación.

De acuerdo a la teoría de Kirkpatrick, el autor denomina a esta evaluación como el cuarto nivel de resultados, en el cual se miden si los conocimientos y habilidades adquiridos se utilizan en la organización. Para ello, es necesario detectar indicadores organizacionales de mejora, tales como trabajo en equipo, proactividad e innovación, eficiencia, eficacia, orientación a objetivos, etc.

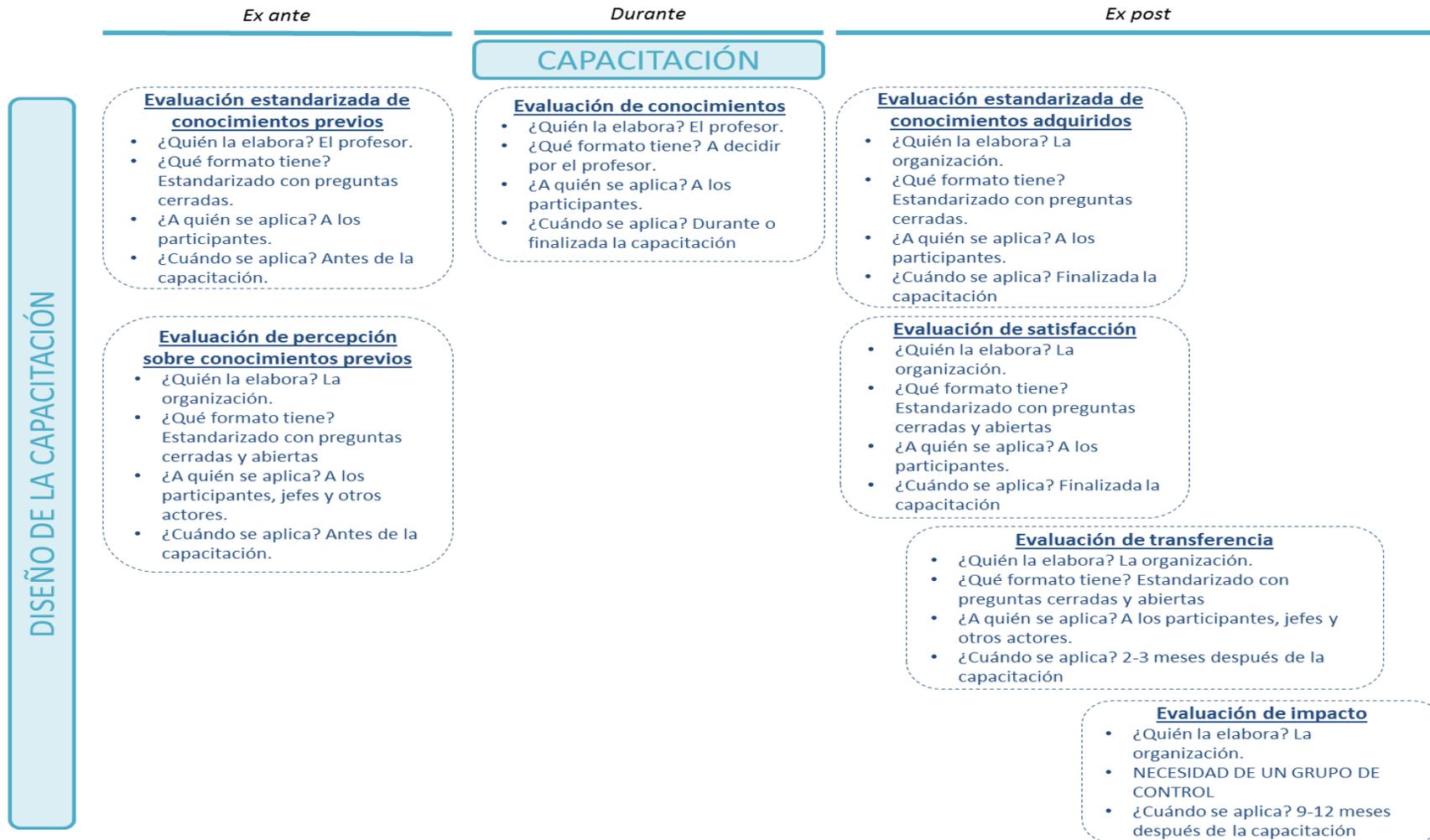
SÍNTESIS

En conclusión, analizar una capacitación implica medir diferentes indicadores en diferentes momentos, incluyendo momentos previos a las clases, la implementación en sí y momentos posteriores a las mismas. El punto de partida siempre debe ser el diseño de la capacitación, el cual debe estar basado además en la detección de necesidades de capacitación que haya hecho la organización. Sin un diseño de capacitación completo, el resto del proceso pierde confiabilidad.

A modo de síntesis, la figura 2 resume los tipos de evaluación que se han descrito.

Toda la evaluación es una medición, y, como tal, se requieren datos válidos y confiables para poder analizarla. Por lo tanto, más allá de los diferentes formatos, la atención principal debe estar en la construcción del dato. Toda evaluación implica además una consiguiente toma de decisiones, por lo tanto, es esencial que en todo el proceso se considere el carácter político de una evaluación, dado que “supone la existencia de acuerdos comunes: juicios precios consensuados sobre lo que es bueno o conveniente para todos como propósito de las acciones educativas” (de la Garza Vizcaya 2004: 808). Cuando más consensuado esté el proceso de evaluación y los formatos de las evaluaciones, mayor será la fuerza de las decisiones que se tomen como consecuencia de dicho proceso.

Figura 2: Proceso de evaluación de una capacitación





Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cappeletti, G. (2010). “La evaluación por competencias”, en Anijovich. R. (comp.). *La Evaluación Significativa*. Buenos Aires: Paidós

de la Garza Vizcaya, E. (2004). “La evaluación educativa”. *Revista mexicana de investigación educativa*, México DF, Vol. IX, No. 23, pp. 807-816.

Gil Flores, Javier (2007). “La evaluación de competencias laborales”. *Educación XXI*. 10, pp. 83-106

Gobierno de Navarra (2009). “Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados”. Evaluación y calidad.

Llarena M. y M. Paparo (2006). “Propuesta de una metodología de seguimiento y evaluación de cursos a distancia”. *Revista Iberoamericana De Educación*, 37(4), 1-12.

Ravela, P. (2006). *Para comprender las evaluaciones educativas. Fichas didácticas*. PREAL/Grupo de trabajo sobre estándares y evaluación. Ficha 1.

Subdirección de Desarrollo de Personas (2015). “Proyecto Piloto Evaluación de Transferencia Actividades de Capacitación”, Dirección Nacional del Servicio Civil. Disponible en <https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2018/04/2015-Reporte-de-Resultados-Proyecto-Piloto-Resultados-proyecto-piloto-Evaluacion-de-Transferencia.pdf>

Toranzos, L. (2014) “Evaluación educativa: hacia la construcción de un espacio de aprendizaje”. *Propuesta Educativa*, Número 41, Año 23, Vol 1, pp. 9 a 19.

ANEXO I: Modelo de competencias de la OLACEFS

A continuación, se listan los grupos de competencias y competencias específicas identificadas en el Plan de Capacitación 2019-2021, identificadas a partir del trabajo de relevamiento realizado.

Grupo de competencias: Tecnologías en acciones de control

Competencias:

- Utilizar Structured Query Language (SQL) para consulta, manipulación y almacenamiento de datos.
- Comunicar claramente situaciones-problema, los fundamentos de sus conclusiones o los hallazgos de una auditoría por medio de geotecnologías (imágenes, satélite, mapas, modelos)
- Realizar consultas y operaciones analíticas básicas utilizando un Sistema de Información Geográfica (SIG)
- Interpretar una situación-problema, un indicador o una irregularidad, por medio de geotecnologías a lo largo de diversos periodos (espacio-tiempo)
- Reconocer el potencial y las limitaciones de la aplicación de geotecnologías a las diversas etapas de la auditoría
- Listar y describir los datos geoespaciales de interés para el control público
- Utilizar sistemas de gerenciamiento de banco de datos para ejecutar el procesamiento de datos
- Visualizar grandes cantidades de datos para análisis exploratoria y para comunicación de informaciones

Grupo de competencias: Competencias transversales para auditorías de los ODS

Competencias:

- Utilizar el abordaje integrado de gobierno (whole-of-government approach) para evaluar el nivel de preparación de los gobiernos nacionales para implementar, monitorear y reportar el progreso de los ODS
- Analizar sistemas complejos en diferentes dominios (sociedad, medio ambiente y economía), en diferentes escalas espaciales (local, regional y global) y en diferentes escalas temporales (corto, medio y largo plazo)
- Evaluar y propiciar el involucramiento y la participación de distintos stakeholders en el proceso de implementación, evaluación y monitoreo de los ODS
- Analizar los sistemas de monitoreo y evaluación de los ODS, por ejemplo, cuanto a los recursos necesarios para su funcionamiento, su confiabilidad, completitud y precisión
- Evaluar si las políticas y programas relevantes para los grupos más vulnerables son priorizadas estratégicamente y poseen recursos adecuados
- Evaluar si los ODS están debidamente incorporados y priorizados en los planos de desarrollo, estrategias nacionales y presupuesto público

Grupo de competencias: Áreas de fiscalización de auditorías: medio ambiente

Competencias:

- Evaluar prácticas de fraude y corrupción en la gestión ambiental
- Evaluar la calidad y la confiabilidad de datos ambientales
- Comprender los resultados de evaluación económica y de iniciativas de contabilidad de recursos naturales en las auditorías
- Comprender los impactos del uso de instrumentos de mercado en la protección ambiental (licitaciones sostenibles, subsidios, etcétera)
- Aire y atmósfera (mitigación y adaptación al cambio climático, depleción de la capa de ozono, lluvia ácida, calidad del aire, contaminantes del aire)
- Aplicar las normas, los métodos y los procedimientos específicos de auditoría ambiental
- Energía y Transporte (producción y eficiencia energética, energías renovables, transporte, tráfico y movilidad)
- Recursos naturales (petróleo, minerales, gas y otros recursos no renovables)
- Aplicar los principios y considerar las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en las auditorías ambientales
- Uso de la tierra y otras actividades humanas (agricultura, desarrollo urbano, planificación territorial, degradación del suelo, turismo y recreación, productos genéticamente modificados, pesticidas, fertilizantes, medio ambiente y salud humana, infraestructura)
- Comprender la estructura legislativa y regulatoria que rige el tema ambiental específico que será auditado

Grupo de competencias: Áreas de fiscalización en auditorías: contrataciones públicas

Competencias:

- Infraestructura: obras y servicios de alta complejidad
- Reconocer las buenas prácticas internacionales de contrataciones
- Productos y servicios de tecnología de la información
- Evaluar el aspecto de la sostenibilidad, incluyendo las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 que trata de la producción y consumo sostenible, fundamentada en el ciclo de vida de los bienes y servicios contratados
- Evaluar prácticas de fraude, corrupción o comportamiento antieconómico en contrataciones

Grupo de competencias: Áreas de fiscalización en auditorías: finanzas públicas

Competencias:

- Reconocer las buenas prácticas internacionales de gestión de finanzas públicas
- Evaluar prácticas de fraude y corrupción en finanzas públicas

- Evaluar la calidad de los datos e indicadores de economía y finanzas públicas
- Proceder el mapeo y la gestión de riesgos en las finanzas públicas
- Comprender la estructura legislativa y regulatoria para finanzas públicas
- Calidad del gasto público

Grupo de competencias: **Competencias de liderazgo y gestión**

Competencias:

- (OE) Gerenciamiento de riesgos: gestiona riesgos que puedan impactar los resultados del área
- (DE) Gestión del desempeño: evalúa el desempeño de los servidores de forma imparcial, basándose en acuerdos pre-establecidos
- (DE) Feedback para líderes: reconoce las contribuciones relevantes de los servidores para los resultados obtenidos
- (DE) Liderazgo transformador: incentiva el desarrollo de los servidores con base en necesidades identificadas
- (IN) Gestión de cambios: apoya el equipo en la implantación de procesos de cambio
- (GR) Tomada de decisión para líderes: decide de forma motivada y tempestiva, considerando el impacto en los resultados del área
- (DE) Comunicación y participación: dialoga con servidores del área para orientar su crecimiento profesional

Grupo de competencias: **Procesos de control externo**

Competencias:

- Aplicar modelos de control y riesgo a los trabajos de control externo
- Aplicar conocimientos y técnicas de administración financiera y presupuestaria a las acciones de control
- Aplicar legislación y normas a los procesos de control externo, siguiendo los métodos y estándares de calidad internacionales (ISSAIs)
- Aplicar prácticas y conocimientos de gestión y gobernanza a los trabajos de control externo

Grupo de competencias: **Competencias personales**

Competencias:

- (OR) Efectividad personal y gestión del tiempo: produce resultados alineados al interés público
- (RP) Comunicación empática/Oratoria y presentación: se comunica de forma asertiva, utilizando el diálogo en las diversas interacciones profesionales
- (OR) Negociación/ Comprometimiento y visión sistémica: contribuye con los pares para el alcance de los resultados de la unidad y de la organización

- (OR) Flexibilidad antes los cambios/Creatividad e innovación: propone ideas innovadoras para promover mejoras en el trabajo
- (DC) Gestión del conocimiento: intercambia informaciones y conocimientos útiles para el trabajo

ANEXO II: Modelo de diseño de la capacitación

NOTA: El presente diseño se puede usar como modelo o base para entregar a los docentes.

“Título de la actividad”

Profesores: *(Incluir un breve CV del profesor. Se sugiere no más de un párrafo de 7-10 líneas, en el cual se detalle principalmente formación académica y profesional)*

Carga horaria:

Modalidad de dictado: *(Seleccionar entre presencial, virtual tutorado o virtual autogestionado)*

Presentación y pertinencia de la actividad:

(Breve descripción de la actividad incluyendo contexto general del tema, objetivo principal e importancia de la misma en relación a la necesidad de capacitación a satisfacer. Incluir si se requieren conocimientos previos)

Destinatarios:

Objetivos:

Se espera que el participante logre:

- ...
- ...

(Redactar los objetivos con un verbo infinitivo que designa la acción a formar, seguido por la competencia o saberes a trabajar)

Competencias a desarrollar:

- ...

(Seleccionar la competencia entre las identificadas y descriptas por la OLACEFS)

Comportamientos a trabajar:

- ...

(El comportamiento es una acción concreta sobre la que se trabajará durante la capacitación. Se trata de una conducta que el participante estará adquiriendo o mejorando. El comportamiento debe estar en línea con la competencia. Se solicita detallar de uno a tres comportamientos)

Contenidos:

UNIDAD xx: Título de la unidad

Objetivo: *(Redactar los objetivos con un verbo infinitivo que designa la acción a formar, seguido por la competencia o saberes a trabajar)*

Concepto o habilidad a desarrollar: *(El concepto o habilidad se puede repetir entre varias unidades)*

Temas:

Bibliografía obligatoria: *(Se recomienda utilizar normas APA. Consultar reglas de referencia en <https://normasapa.in/>)*

Bibliografía complementaria: *(Se recomienda utilizar normas APA. Consultar reglas de referencia en <https://normasapa.in/>)*

Metodología de enseñanza:

(Incluir si se trata de un enfoque teórico, práctico o mixto, describir la dinámica de la clase y los recursos didácticos a utilizar)

Modalidad y criterios de evaluación:

(Explicitar requisitos de aprobación de la actividad, modalidad de evaluación parcial o final, e identificar en base a qué criterios se corregirá la evaluación)

ANEXO III: Evaluación de percepción de participantes sobre conocimientos previos – Línea de base

Encuesta de Línea de Base para Participantes

La presente encuesta se propone analizar la percepción sobre el punto de partida de los participantes del curso “xxx” antes de su inicio. El análisis de esta información será confidencial.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consulta sobre una serie de factores relacionados con el nivel de conocimiento sobre la temática del curso y sobre las oportunidades de aplicación de los conocimientos y habilidades. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más baja y 6 el más alto.

I. Nivel de conocimiento

	1	2	3	4	5	6
1. Mi nivel de conocimiento actual respecto a los contenidos a estudiar (completar con principales contenidos propuestos en el diseño de la actividad) es...						

II. Oportunidad de aplicación de los conocimientos

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. Tendré la oportunidad de aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							
2. Mi jefe me ayudará para la correcta aplicación de los nuevos conocimientos / habilidades a adquirir							
3. Creo que aplicaré asiduamente los conocimientos en los que me capacitaré							
4. Los conocimientos / habilidades a adquirir serán útiles para mejorar mi desempeño							
5. Contaré con los recursos humanos necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							
6. Contaré con los recursos financieros necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							

7. Contaré con el tiempo necesario para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir en el curso a mi tarea laboral							
8. Cuento con los programas informáticos necesarios para poner en práctica los contenidos del curso.							

(B) Preguntas abiertas

1. ¿Cuál cree que es el valor de la actividad para su desarrollo profesional dentro del organismo?
2. ¿Qué factores cree usted que ayudarán a la aplicación de los conocimientos o habilidades a adquirir?
3. ¿Qué factores cree usted que dificultarán a la aplicación de los conocimientos o habilidades a adquirir?

ANEXO IV: Evaluación de percepción de jefes sobre conocimientos previos – Línea de base

Encuesta de Línea de Base para Jefes

La presente encuesta se propone analizar la percepción sobre el punto de partida de los participantes del curso “xxx” antes de su inicio, desde la perspectiva del jefe. El análisis de esta información será confidencial.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consulta sobre una serie de factores relacionados con el nivel de conocimiento sobre la temática del curso y sobre las oportunidades de aplicación de los conocimientos y habilidades. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más bajo y 6 el más alto.

I. Nivel de conocimiento

	1	2	3	4	5	6
1. El nivel de conocimiento actual del participante respecto a los contenidos a estudiar (completar con principales contenidos propuestos en el diseño de la actividad) es...						

II. Oportunidad de aplicación de los conocimientos

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. El participante tendrá la oportunidad de aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							
2. Podré ayudar al participante a aplicar correctamente los nuevos conocimientos / habilidades a adquirir							
3. El participante podrá aplicar asiduamente los conocimientos en los que se capacitará							
4. Los conocimientos / habilidades a adquirir serán útiles para mejorar su desempeño							
5. El participante contará con los recursos humanos necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							
6. El participante contará con los recursos							

financieros necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							
7. El participante contará con el tiempo necesario para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir en el curso a su tarea laboral							
8. El participante contará con los programas informáticos necesarios para poner en práctica los contenidos del curso							

(B) Preguntas abiertas

1. ¿Cuál cree que es el valor de la actividad para el desarrollo profesional del participante dentro del organismo?
2. ¿Qué factores cree usted que ayudarán al participante a aplicar los conocimientos o habilidades a adquirir?
3. ¿Qué factores cree usted que dificultarán al participante a aplicar los conocimientos o habilidades a adquirir?

ANEXO V: Evaluación de percepción de otros actores sobre conocimientos previos – Línea de base

Encuesta de Línea de Base para Otros Actores

La presente encuesta se propone analizar la percepción sobre el punto de partida de los participantes del curso “xxx” antes de su inicio, desde la perspectiva de otros actores. El análisis de esta información será confidencial.

Definición de actor: xxx (la definición de cada actor está a cargo de cada EFS)

NOTA: Es condición *sine qua non* que se aplique este cuestionario sólo si quien responde trabaja de manera directa con el participante.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consultan sobre una serie de factores relacionados con el nivel de conocimiento sobre la temática del curso y sobre las oportunidades de aplicación de los conocimientos y habilidades. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más bajo y 6 el más alto.

I. Nivel de conocimiento

	1	2	3	4	5	6
1. El nivel de conocimiento actual del participante respecto a los contenidos a estudiar (completar con principales contenidos propuestos en el diseño de la actividad) es...						

II. Oportunidad de aplicación de los conocimientos

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. El participante tendrá la oportunidad de aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							
2. El participante podrá aplicar asiduamente los conocimientos en los que se capacitará							
3. Los conocimientos / habilidades a adquirir serán útiles para mejorar su desempeño							

4. El participante contará con los recursos humanos necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							
5. El participante contará con los recursos financieros necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir							
6. El participante contará con el tiempo necesario para aplicar los conocimientos / habilidades a adquirir en el curso a su tarea laboral							
7. El participante contará con los programas informáticos necesarios para poner en práctica los contenidos del curso							

(B) Preguntas abiertas

1. ¿Cuál cree que es el valor de la actividad para el desarrollo profesional del participante dentro del organismo?
2. ¿Qué factores cree usted que ayudarán al participante a aplicar los conocimientos o habilidades a adquirir?
3. ¿Qué factores cree usted que dificultarán al participante a aplicar los conocimientos o habilidades a adquirir?

ANEXO VI: Síntesis de buenas prácticas para la elaboración de cuestionarios

Parte central de los procesos de evaluación de reacción, conocimiento, transferencia e impacto son los instrumentos que se utilizan. Generalmente, en los cursos que brinda la OLACEFS la mayoría de estos procesos se realizan a través de la administración de cuestionarios. El presente apartado busca brindar herramientas para desarrollar buenas prácticas para la elaboración de dicho tipo de instrumento de evaluación.

Lo primero a considerar es que dichos instrumentos deben enmarcarse en un proceso de evaluación que sea realmente un vehículo para la mejora. Para ello algunas de las características que debe tener son: manifiesta, confidencial y poseer resultados compartidos (Elola, 2010). En cuanto a su carácter manifiesto, es preciso que sea pública y reconocida por todas las partes involucradas. No solo la existencia del proceso de evaluación, sino también sus objetivos y sentido deben ser explicitados. Esto no implica que sus resultados sean publicados en ámbitos ajenos a las partes involucradas. En ese sentido es necesario resguardar el carácter confidencial de la evaluación. Finalmente, los resultados de todo proceso de evaluación deben compartirse con los más implicados. Según sea una evaluación de reacción, de conocimiento, transferencia o impacto los destinatarios principales de los resultados varían (entre los profesores de un curso, participantes del curso, sus jefes, etc.).

Un cuestionario es un instrumento de recolección de datos estandarizado (es decir que todos deben responder a la misma guía de preguntas). Todo cuestionario, como instrumento de medición, debe cumplir con ciertas reglas que garanticen la validez y confiabilidad de la información que recoge, es decir, que aseguren que los datos que produzcan respondan a los objetivos de la investigación quienquiera que aplique los instrumentos. Deben ser lo suficientemente claros para que los evaluados los puedan completar sin mayores confusiones.

A continuación, se presentan algunas de las características que debe tener un cuestionario para su correcta construcción⁶:

Brindar instrucciones claras sobre el proceso de medición

La especificación de instrucciones claras sobre la naturaleza del cuestionario y su forma de aplicación tiende a reducir las posibilidades de errores (Kerlinger, 2002). Más aún cuando los instrumentos son autoadministrados, como ocurre en las evaluaciones, es indispensable que sean autoexplicativos, dado que, como comenta Pick de Weiss (1994), no siempre existe contacto entre el evaluador y los evaluados al momento de completarlo.

Claridad de los objetivos

Para que el proceso de evaluación tenga sentido, se deben explicitar sus objetivos a los evaluados. ¿Para qué se requiere dicha información? ¿Cómo se la utilizará?

⁶ Las siguientes recomendaciones están basadas en Miceli (2019)

En el caso de la evaluación de cursos, los evaluados tienen claramente definidos cuáles son los objetivos de la evaluación: acreditar los conocimientos adquiridos en un curso o indagar sobre el nivel de satisfacción de los participantes, por ejemplo. Pero es preciso resguardar que la información que se solicite en los cuestionarios realice un verdadero aporte para medir lo que se quiere medir: la calidad de los cursos de capacitación y de los conocimientos adquiridos en ellos.

Redacción de las preguntas

Es preciso procurar una redacción clara y, en lo posible, evitar preguntas dobles o que requieran de dos respuestas a la vez. Es decir, comprobar que, sobre todo cuando aparezca el nexos “y” en un ítem, no se esté haciendo en realidad una pregunta doble (Babbie, 2000).

Asimismo, es necesario tener en cuenta los distintos tipos de preguntas que se pueden formular: preguntas cerradas y de respuesta abierta. Las primeras de ellas solicitan a los respondientes que escojan entre un set predeterminado de opciones (por ejemplo: SI/NO, Verdadero/Falso, opción múltiple, escalas, etc.) brindando así un modo rápido y fácil de respuesta, aunque pueden introducir cierto sesgo. Las preguntas de respuesta abierta el evaluado tiene que aportar una respuesta con sus propias palabras y sin (o con escasos) parámetros preestablecidos. Pueden presentar cierta dificultad a la hora de responderse y analizarse. Un cuestionario con gran cantidad de este tipo de preguntas demanda más tiempo de respuesta y presenta mayores dificultades.

Cantidad de preguntas

Un instrumento de evaluación no debería ser demasiado largo, ya que es difícil mantener un nivel adecuado de concentración e interés del evaluado durante mucho tiempo (Padua, 1979). Por ello, es preciso evitar extender la cantidad de preguntas más allá de los objetivos de la evaluación. Si se multiplican las preguntas pidiendo información que no se analizará, será percibido por los evaluados como una pérdida de tiempo. Además, cuestionarios demasiados largos se prestan a que se solicite la misma información en diferentes partes del instrumento.

Orden de las preguntas

El orden de las preguntas puede afectar las respuestas de los informantes. Incluso, Siguiendo a Sudman (1996) es posible decir que los humanos son “avaros cognitivos”, lo que los convierte en dependientes del contexto. Es decir, los evaluados siguen naturalmente una estrategia de “satisfacción” más que de “optimización” de sus respuestas, por lo que el contenido de preguntas anteriores puede incrementar el acceso cognitivo a la información que ya fue utilizada para contestar, o bien puede afectar las preguntas que vendrán luego relacionadas con el tema. En términos generales, los informantes pueden ir agregando información en base a las respuestas ya dadas, o limitando la información pensando que lo que querían decir ya fue dicho anteriormente.

Además, las preguntas se deberían agrupar por secciones (ya sea implícitas o explícitas) de tal modo de formar una unidad temática, con una organización en la que exista una progresión lógica (Padua, 1979). Es decir, el cuestionario debe procurar que las preguntas consecutivas guarden relación entre sí, otorgando coherencia al cuestionario y así facilitando la comprensión del evaluado. Para ello, es preciso evitar los saltos bruscos y las remisiones a temas que ya se indagaron con antelación. La importancia del orden de las preguntas en un cuestionario se vincula, en última instancia, con el objetivo de evitar producir en el informante: fatiga, aburrimiento, confusión, desorden, etc.

Relevancia de las preguntas

En primer lugar, es preciso tener en cuenta que las preguntas que se realicen deben relacionarse con los conocimientos y competencias a evaluar, por lo que su respuesta debe generar información que sea útil (Kerlinger, 2002).

Para ello, seleccionar preguntas que sean lo suficientemente importantes en el contexto de la evaluación que se quiere realizar y de sus los objetivos (Babbie, 2000).

Bibliografía

Babbie, E. R. (2000). *Fundamentos de la investigación social*, México: International Thomson.

Elola, N., N. Zanelli, A. Oliva y L. Toranzos, Lilia (2010). *La evaluación educativa*, Buenos Aires: Aique.

Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*, Mexico: McGraw-Hill.

Miceli, S. (2019). *El sistema de aseguramiento de la calidad. Evaluando los instrumentos de evaluación de la CONEAU*, Buenos Aires: Teseo.

Padua, Jorge (1979). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México, Fondo de Cultura Económica.

Pick de Weiss, S. (1994). *Cómo investigar en ciencias sociales*, México: Trillas.

Ross, K. (ed) (2005). "Questionnaire design", en *Quantitative research methods in educational planning*, París: UNESCO.

Sudman, S. (1996). *Thinking about answers: the application of cognitive processes to survey methodology*, San Francisco: Jossey-Bass.

ANEXO VII: Evaluación de satisfacción para cursos presenciales

Encuesta de Satisfacción para Cursos Presenciales

Estimado participante: Le agradecemos por haber participado en este curso. La intención de este instrumento es obtener información para retroalimentar la calidad de nuestros cursos. Por esta razón nos resulta imprescindible contar con su valiosa opinión. Sus respuestas serán procesadas en conjunto y de forma confidencial.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consultan sobre una serie de factores relacionados con el nivel de satisfacción de la actividad realizada. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto.

I. Planificación y programación

	1	2	3	4	5	N/A
1. La información sobre la actividad previamente disponible ha sido oportuna y adecuada.						
2. El proceso de inscripción ha sido ágil y de fácil realización/concreción/ejecución.						
3. Me informaron oportunamente sobre mi participación en el curso.						
4. La información previa sobre sala y horarios de cursada fue clara y oportuna.						
5. El plan de aprendizaje (programa del curso) ha sido claro.						
6. Los objetivos de aprendizaje fueron claros, desafiantes y alcanzables.						
7. La carga horaria ha sido adecuada en relación con los objetivos de aprendizaje.						
8. La metodología utilizada ha sido desafiante y me ha mantenido involucrado/a y activo/a.						

II. Contenidos, materiales y actividades del curso

	1	2	3	4	5	N/A
1. Los contenidos propuestos responden a los objetivos del curso.						

2. Los contenidos han sido presentados de acuerdo con una secuencia progresiva y ordenada.						
3. La metodología utilizada es innovadora y acorde a la temática y objetivos del curso.						
4. Se evidencia un equilibrio entre contenidos teóricos y ejercitación práctica.						
5. Las actividades prácticas responden a los objetivos del curso.						
6. Los materiales didácticos (textos, presentaciones, videos, bibliografía, etc.) son comprensibles y adecuados.						
7. Las presentaciones de soporte son atractivas, claras y de utilidad.						
8. Las consignas de las actividades son claras y comprensibles.						
9. Los ejercicios y el material de soporte se corresponden con el tema expuesto.						
10. El material está actualizado y contiene datos recientes.						
11. El tipo de evaluación implementado es relevante para valorar mi aprendizaje de acuerdo a los objetivos del curso.						

III. Desempeño del instructor del curso

	1	2	3	4	5	N/A
1. El instructor demuestra dominio en la materia.						
2. El instructor demuestra poseer habilidades de comunicación oral para explicar con claridad y facilitar la comprensión de los temas.						
3. El instructor estimula la participación, generando un ambiente de inclusión y respeto entre todos los participantes.						
4. El instructor presenta ejemplos prácticos, casos y datos relevantes para ilustrar y complementar la teoría.						
5. El instructor demuestra cómo aplicar los contenidos en el puesto de trabajo.						
6. El instructor acompaña en el proceso de aprendizaje a los participantes, escuchándolos y respondiendo a sus inquietudes.						
7. El instructor administra el tiempo de forma eficiente, cumpliendo con la programación de la actividad.						

IV. Resultados y expectativas

	1	2	3	4	5	N/A
--	---	---	---	---	---	-----

1. Mi nivel de conocimiento después del curso respecto a los contenidos estudiados es...						
2. Los conocimientos/habilidades adquiridos pueden ser aplicables a mi tarea diaria.						
3. Tengo posibilidad de mejorar mi desempeño con los conocimientos/habilidades adquiridos.						
4. Tengo posibilidad de contar con el apoyo de mi jefe inmediato para aplicar los conocimientos/habilidades adquiridos.						
5. Cuento con los recursos necesarios para aplicar los conocimientos adquiridos						
6. Mis expectativas respecto del curso han sido alcanzadas.						

V. Espacio físico

	1	2	3	4	5	N/A
1. El salón y las instalaciones son adecuadas y cómodas para el desarrollo de la actividad.						
2. La iluminación y climatización del salón son adecuadas para la realización de la actividad.						
3. El salón cuenta con los recursos audiovisuales necesarios para el desarrollo de la actividad.						
4. El servicio de catering ha sido puntual de acuerdo con el cronograma diario de la actividad.						

VI. Otros aspectos relacionados a la evaluación

	SÍ	NO
1. ¿Participaría de otros cursos?		
2. ¿Recomendaría este curso a otras personas?		
3. ¿Utilizaría dispositivos móviles para realizar este curso?		

(B) Preguntas abiertas

1. En su opinión, ¿el curso agregará valor a desempeño profesional? ¿Por qué razón?
2. ¿Qué es lo que más valora del curso realizado?
3. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el curso?

	1	2	3	4	5
Finalmente, en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta, ¿cómo calificaría este curso en general?					

ANEXO VIII: Evaluación de satisfacción para cursos virtuales con tutor

Encuesta de Satisfacción para Cursos Virtuales con Tutor

Estimado participante: Le agradecemos por haber participado en este curso. La intención de este instrumento es obtener información para retroalimentar la calidad de nuestros cursos. Por esta razón nos resulta imprescindible contar con su valiosa opinión. Sus respuestas serán procesadas en conjunto y de forma confidencial.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consultan sobre una serie de factores relacionados con el nivel de satisfacción de la actividad realizada. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto.

I. Planificación y programación

	1	2	3	4	5	N/A
1. La información sobre la actividad previamente disponible ha sido oportuna y adecuada.						
2. El proceso de inscripción ha sido ágil y de fácil realización/concreción/ejecución.						
3. Me informaron oportunamente sobre mi participación en el curso.						
4. El plan de aprendizaje (programa del curso) ha sido claro.						
5. Los objetivos de aprendizaje fueron claros, desafiantes y alcanzables.						
6. La carga horaria ha sido adecuada en relación con los objetivos de aprendizaje.						
7. La metodología utilizada ha sido desafiante y me ha mantenido involucrado/a y activo/a.						

II. Contenidos, materiales y actividades del curso

	1	2	3	4	5	N/A
1. Los contenidos propuestos responden a los objetivos del curso.						
2. Los contenidos han sido presentados de						

acuerdo con una secuencia progresiva y ordenada.						
3. La metodología utilizada es innovadora y acorde a la temática y objetivos del curso.						
4. Se evidencia un equilibrio entre contenidos teóricos y ejercitación práctica.						
5. Las actividades prácticas responden a los objetivos del curso.						
6. Los materiales didácticos (textos, presentaciones, videos, bibliografía, etc.) son comprensibles y adecuados.						
7. Las presentaciones de soporte son atractivas, claras y de utilidad.						
8. Las consignas de las actividades son claras y comprensibles.						
9. Los ejercicios y el material de soporte se corresponden con el tema expuesto.						
10. El material está actualizado y contiene datos recientes.						
11. El tipo de evaluación implementado es relevante para valorar mi aprendizaje de acuerdo a los objetivos del curso.						

III. Desempeño del Tutor del curso (Repetir esta dimensión por cada tutor que participe)

	1	2	3	4	5	N/A
1. El tutor del curso demuestra dominio en la materia.						
2. El tutor del curso ha respondido a las consultas dentro de los tiempos de respuesta establecidos.						
3. Existe una interacción fluida con el tutor						
4. La retroalimentación en actividades fue de calidad.						
5. El tutor realizó un seguimiento de mi progreso y fue informándome sobre este.						
6. Las intervenciones del tutor en el foro incentivan mi participación.						

IV. Resultados y expectativas

	1	2	3	4	5	N/A
1. Mi nivel de conocimiento después del curso respecto a los contenidos estudiados es...						
2. Los conocimientos/habilidades adquiridos pueden ser aplicables a mi tarea diaria.						
3. Tengo posibilidad de mejorar mi desempeño con los conocimientos/habilidades adquiridos.						
4. Tengo posibilidad de contar con el apoyo de mi jefe inmediato para aplicar los conocimientos/ habilidades adquiridos.						

5. Cuento con los recursos necesarios para aplicar los conocimientos adquiridos						
6. Mis expectativas respecto del curso han sido alcanzadas.						

V. Soporte técnico del curso

	1	2	3	4	5	N/A
1. El acceso a la plataforma es sencillo y amigable.						
2. Las operaciones de carga y descarga de archivos funciona eficazmente.						
3. Los recursos multimedia facilitaron el aprendizaje.						
4. El tiempo de respuesta de la Mesa de Ayuda es adecuado.						
5. Los tutoriales fueron explicativos y didácticos.						

VI. Otros aspectos relacionados a la evaluación

	SÍ	NO
1. ¿Participaría de otros cursos virtuales?		
2. ¿Recomendaría este curso a otras personas?		
3. ¿Utilizaría dispositivos móviles para realizar este curso?		

(B) Preguntas abiertas

1. En su opinión, ¿el curso agregará valor a desempeño profesional? ¿Por qué razón?
2. ¿Qué es lo que más valora del curso realizado?
3. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el curso?

	1	2	3	4	5
Finalmente, en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta, ¿cómo calificaría este curso en general?					

ANEXO IX: Evaluación de satisfacción para cursos virtuales sin tutor

Encuesta de Satisfacción para Cursos Virtuales sin Tutor

Estimado participante: Le agradecemos por haber participado en este curso. La intención de este instrumento es obtener información para retroalimentar la calidad de nuestros cursos. Por esta razón nos resulta imprescindible contar con su valiosa opinión. Sus respuestas serán procesadas en conjunto y de forma confidencial.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consultan sobre una serie de factores relacionados con el nivel de satisfacción de la actividad realizada. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto.

I. Planificación y programación

	1	2	3	4	5	N/A
1. La información sobre la actividad previamente disponible ha sido oportuna y adecuada.						
2. El proceso de inscripción ha sido ágil y de fácil realización/concreción/ejecución.						
3. Me informaron oportunamente sobre mi participación en el curso.						
4. El plan de aprendizaje (programa del curso) ha sido claro.						
5. Los objetivos de aprendizaje fueron claros, desafiantes y alcanzables.						
6. La carga horaria ha sido adecuada en relación con los objetivos de aprendizaje.						
7. La metodología utilizada ha sido desafiante y me ha mantenido involucrado/a y activo/a.						

II. Contenidos, materiales y actividades del curso

	1	2	3	4	5	N/A
1. Los contenidos propuestos responden a los objetivos del curso.						
2. Los contenidos han sido presentados de						

acuerdo con una secuencia progresiva y ordenada.						
3. La metodología utilizada es innovadora y acorde a la temática y objetivos del curso.						
4. Se evidencia un equilibrio entre contenidos teóricos y ejercitación práctica.						
5. Las actividades prácticas responden a los objetivos del curso.						
6. Los materiales didácticos (textos, presentaciones, videos, bibliografía, etc.) son comprensibles y adecuados.						
7. Las presentaciones de soporte son atractivas, claras y de utilidad.						
8. Las consignas de las actividades son claras y comprensibles.						
9. Los ejercicios y el material de soporte se corresponden con el tema expuesto.						
10. El material está actualizado y contiene datos recientes.						
11. El tipo de evaluación implementado es relevante para valorar mi aprendizaje de acuerdo a los objetivos del curso.						

III. Plataforma y desempeño del Coordinador del curso (si lo hubiere)

	1	2	3	4	5	N/A
1. Los materiales disponibles me permitieron autogestionar su participación.						
2. La navegación del curso ha sido intuitiva y de fácil acceso a todos los recursos.						
3. La duración de la actividad virtual fue adecuada considerando mis compromisos laborales.						
4. Recibí información sobre mi progreso.						
5. Las consultas fueron respondidas oportunamente.						

IV. Resultados y expectativas

	1	2	3	4	5	N/A
1. Mi nivel de conocimiento después del curso respecto a los contenidos estudiados es...						
2. Los conocimientos/habilidades adquiridas pueden ser aplicable a mi tarea diaria.						
3. Tengo posibilidad de mejorar mi desempeño con los conocimientos/habilidades adquiridos.						
4. Tengo posibilidad de contar con el apoyo de mi jefe inmediato para aplicar los conocimientos adquiridos.						
5. Cuento con los recursos necesarios para aplicar los conocimientos adquiridos						

6. Mis expectativas respecto del curso han sido alcanzadas.						
---	--	--	--	--	--	--

V. Soporte técnico del curso

	1	2	3	4	5	N/A
6. El acceso a la plataforma es sencillo y amigable.						
7. Las funcionalidades de carga y descarga de archivos funciona eficazmente.						
8. Los recursos multimedia facilitaron el aprendizaje.						
9. El tiempo de respuesta de la Mesa de Ayuda es adecuado.						
10. Los tutoriales fueron explicativos y didácticos.						

VI. Otros aspectos relacionados a la evaluación

	SÍ	NO
1. ¿Participaría de otros cursos virtuales?		
2. ¿Recomendaría este curso a otras personas?		
3. ¿Utilizaría dispositivos móviles para realizar este curso?		

(B) Preguntas abiertas

1. En su opinión, ¿el curso agregará valor a desempeño profesional? ¿Por qué razón?
2. ¿Qué es lo que más valora del curso realizado?
3. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el curso?

	1	2	3	4	5
Finalmente, en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta, ¿cómo calificaría este curso en general?					

ANEXO X: Evaluación de transferencia para participantes

Encuesta de Transferencia para Participantes

La presente encuesta se propone analizar la transferencia de conocimientos y habilidad al puesto de trabajo que los participantes del curso “xxx” han logrado. El análisis de esta información será confidencial.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consultan sobre una serie de factores relacionados con el nivel de transferencia de los conocimientos y habilidades adquiridos en la actividad realizada. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto.

I. Nivel de conocimiento

	1	2	3	4	5	6
1. Mi nivel de conocimiento actual respecto a los contenidos (completar con principales contenidos propuestos en el diseño de la actividad) es...						
2. Recuerdo los principales contenidos del curso.						

II. Oportunidad de aplicación de los conocimientos

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. He tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
2. Mi jefe me ayudó para la correcta aplicación de los nuevos conocimientos / habilidades adquiridos							
3. Apliqué asiduamente los conocimientos en los que me capacité							
4. He contado con los recursos humanos necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
5. He contado con los recursos financieros necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
6. He contado con el tiempo necesario para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos en el curso a mi tarea laboral							
7. He contado con los programas informáticos							

necesarios para poner en práctica los contenidos del curso.							
---	--	--	--	--	--	--	--

III. Posibilidad de cambios en el desempeño laboral

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. He notado una mejora en el siguiente comportamiento: Completar con comportamiento identificado por el profesor en el diseño del curso. Repetir esta pregunta de acuerdo a la cantidad de comportamientos sobre los que se trabajó.							
2. Los conocimientos trabajados en el curso han aumentado mi rendimiento en mi tarea cotidiana							
3. Identifico probables situaciones problemáticas en función de lo aprendido en el curso							
4. He desarrollado habilidades de resolución de problemas relativos al contenido del curso							
5. Realizo un mejor uso de mi tiempo gracias a lo aprendido en el curso							
6. He logrado mejorar la competencia: Completar con la competencia identificada por el profesor en el diseño del curso. Repetir esta pregunta de acuerdo a la cantidad de comportamientos sobre los que se trabajó.							

IV. Posibilidad de cambios en la motivación y proactividad

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. Aproveché las oportunidades que se presentaron para poner en práctica lo que me fue enseñado							
2. Aumenté mi motivación para el trabajo luego del entrenamiento							
3. Participo en el equipo de trabajo con sugerencias de mejora en relación a los conocimientos o habilidades adquiridas							
4. Comparto información del curso con mis compañeros de trabajo							
5. He desarrollado nuevas estrategias de trabajo para mis tareas cotidianas gracias a lo aprendido en el curso.							

(B) Preguntas abiertas

1. Describa los comportamientos concretos que evidencien la mejora de su desempeño gracias a los conocimientos y habilidades adquiridas.

2. Describa en qué tareas concretas evidencia la mejora en el manejo de las siguientes competencias: **Completar con competencia identificada por el profesor en el diseño del curso.**
3. Describa los factores que han dificultado la aplicación en su tarea laboral de los conocimientos y habilidades adquiridas en la actividad.
4. Describa los factores que han facilitado la aplicación en su tarea laboral de los conocimientos y habilidades adquiridas en la actividad.

ANEXO XI: Evaluación de transferencia para jefes

Encuesta de Transferencia para Jefes

La presente encuesta se propone analizar la transferencia de conocimientos y habilidad al puesto de trabajo que los participantes del curso “xxx” han logrado, desde la perspectiva del jefe. El análisis de esta información será confidencial.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consultan sobre una serie de factores relacionados con el nivel de transferencia de los conocimientos y habilidades adquiridos en la actividad realizada. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto.

I. Nivel de conocimiento

	1	2	3	4	5	6
1. El nivel de conocimiento actual del participante respecto a los contenidos a (completar con principales contenidos propuestos en el diseño de la actividad) es...						

II. Oportunidad de aplicación de los conocimientos

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. El participante ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
2. Ayudé al participante para la correcta aplicación de los nuevos conocimientos / habilidades adquiridos							
3. El participante aplicó asiduamente los conocimientos en los que se capacitó.							
4. Los conocimientos / habilidades adquiridos han sido útiles para mejorar su desempeño							
5. El participante ha contado con los recursos humanos necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
6. El participante ha contado con los recursos financieros necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
7. El participante ha contado con el tiempo							

necesario para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos en el curso a su tarea laboral							
8. El participante ha contado con los programas informáticos necesarios para poner en práctica los contenidos del curso.							

III. Posibilidad de cambios en el desempeño laboral

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. El participante ha mejorado en el siguiente comportamiento: Completar con comportamiento identificado por el profesor en el diseño del curso. Repetir esta pregunta de acuerdo a la cantidad de comportamientos sobre los que se trabajó.							
2. Los conocimientos trabajados en el curso han aumentado el rendimiento del participante en su tarea cotidiana							
3. El participante ahora identifica probables situaciones problemáticas en función de lo aprendido en el curso							
4. El participante ha desarrollado habilidades de resolución de problemas relativos al contenido del curso							
5. El participante realiza un mejor uso de su tiempo gracias a lo aprendido en el curso							
6. El participante ha logrado mejorar la competencia: Completar con competencia identificada por el profesor en el diseño del curso. Repetir esta pregunta de acuerdo a la cantidad de comportamientos sobre los que se trabajó.							

IV. Posibilidad de cambios en la motivación y proactividad

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. El participante ha aprovechado las oportunidades para poner en práctica lo que se fue enseñando							
2. El participante ha aumentado su motivación para el trabajo luego del entrenamiento							
3. El participante ha participado en el equipo de trabajo con sugerencias de mejora en relación a los conocimientos o habilidades adquiridas.							
4. El participante comparte información del curso con sus compañeros de trabajo							
5. El participante ha desarrollado nuevas estrategias de trabajo para sus tareas cotidianas gracias a lo aprendido en el curso.							

(B) Preguntas abiertas

1. Describa los comportamientos concretos que evidencien la mejora del desempeño del participante gracias a los conocimientos y habilidades adquiridas.
2. Describa en qué tareas concretas el participante evidencia la mejora en el manejo de las siguientes competencias: **Completar con competencia identificada por el profesor en el diseño del curso.**
3. Describa los factores que han dificultado la aplicación en la tarea laboral de los conocimientos y habilidades adquiridas en la actividad.
4. Describa los factores que han facilitado la aplicación en la tarea laboral de los conocimientos y habilidades adquiridas en la actividad.

ANEXO XII: Evaluación de transferencia para otros actores

Encuesta de Transferencia para Otros Actores

La presente encuesta se propone analizar la transferencia de conocimientos y habilidad al puesto de trabajo que los participantes del curso “xxx” han logrado, desde la perspectiva de otros actores. El análisis de esta información será confidencial.

Nombre del curso: **Completar**

Definición de actor: xxx (la definición de cada actor está a cargo de cada EFS).

NOTA: Es condición *sine qua non* que se aplique este cuestionario sólo si quien responde trabaja de manera directa con el participante. Asimismo, debe ser la misma persona que haya respondido sobre la línea de base del participante.

Nombre del curso: **Completar**

(A) Preguntas cerradas

A continuación, se consultan sobre una serie de factores relacionados con el nivel de transferencia de los conocimientos y habilidades adquiridos en la actividad realizada. Se solicita que califique cada ítem, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto.

I. Nivel de conocimiento

	1	2	3	4	5	6
1. El nivel de conocimiento actual del participante respecto a los contenidos (completar con principales contenidos propuestos en el diseño de la actividad) es...						

II. Oportunidad de aplicación de los conocimientos

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. El participante ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
2. El participante aplicó asiduamente los conocimientos en los que se capacitó							
3. Los conocimientos / habilidades adquiridos							

han sido útiles para mejorar su desempeño							
4. El participante ha contado con los recursos humanos necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
5. El participante ha contado con los recursos financieros necesarios para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos							
6. El participante ha contado con el tiempo necesario para aplicar los conocimientos / habilidades adquiridos en el curso a mi tarea laboral							
7. El participante ha contado con los programas informáticos necesarios para poner en práctica los contenidos del curso.							

III. Posibilidad de cambios en el desempeño laboral

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. El participante ha mejorado en el siguiente comportamiento: Completar con comportamiento identificado por el profesor en el diseño del curso. Repetir esta pregunta de acuerdo a la cantidad de comportamientos sobre los que se trabajó.							
2. Los conocimientos trabajados en el curso han aumentado el rendimiento del participante en su tarea cotidiana							
3. El participante ahora identifica probables situaciones problemáticas en función de lo aprendido en el curso							
4. El participante ha desarrollado habilidades de resolución de problemas relativos al contenido del curso							
5. El participante realiza un mejor uso de su tiempo gracias a lo aprendido en el curso							
6. El participante ha logrado mejorar la competencia: Completar con competencia identificada por el profesor en el diseño del curso. Repetir esta pregunta de acuerdo a la cantidad de comportamientos sobre los que se trabajó.							

IV. Posibilidad de cambios en la motivación y proactividad

	1	2	3	4	5	6	No aplica
1. El participante ha aprovechado las oportunidades para poner en práctica lo que le fue enseñado							
2. El participante ha aumentado su motivación para el trabajo luego del entrenamiento							
3. El participante ha participado en el equipo de trabajo con sugerencias de mejora en relación a los conocimiento o habilidades							

adquiridas							
4. El participante comparte información del curso con sus compañeros de trabajo							
5. El participante ha desarrollado nuevas estrategias de trabajo para sus tareas cotidianas gracias a lo aprendido en el curso.							

(B) Preguntas abiertas

1. Describa los comportamientos concretos que evidencien la mejora del desempeño del participante gracias a los conocimientos y habilidades adquiridas.
2. Describa en qué tareas concretas el participante evidencia la mejora en el manejo de las siguientes competencias: **Completar con competencia identificada por el profesor en el diseño del curso.**
3. Describa los factores que han dificultado la aplicación en la tarea laboral de los conocimientos y habilidades adquiridas en la actividad.
4. Describa los factores que han facilitado la aplicación en la tarea laboral de los conocimientos y habilidades adquiridas en la actividad.