

## NIVEL 1: EVALUACIÓN DEL NIVEL DE REACCIÓN

¿Qué mide?	¿Por qué se mide?	¿Cómo se mide?	¿Cuándo se mide?
<ul style="list-style-type: none"><li>• El grado en que los participantes se sienten satisfechos con la capacitación respecto a varias dimensiones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porque predice mejores aprendizajes a partir de actitudes favorables y altas expectativas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de Satisfacción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al finalizar la Acción de Capacitación</li></ul>

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

La “*Encuesta de Satisfacción*” (*Descargar de la Caja de herramientas: Etapa de Evaluación*) es la herramienta que mide las diversas dimensiones para el desarrollo de la Acción de Capacitación, a través de la percepción de los participantes. La Oficina de Recursos Humanos determina qué dimensiones medir. Las dimensiones son las siguientes:

- Objetivos y contenido del Programa
- Materiales
- Recursos Audiovisuales
- Instructor
- Duración
- Ambiente de Aprendizaje
- Percepción Global

La “Encuesta de Satisfacción” permitirá determinar la calidad de la acción de capacitación desarrollada, ya que cada dimensión tiene un rango del 1 al 4, la sumatoria de la puntuación obtenida en cada una de las dimensiones darán un resultado general, este resultado deberá ser contrastado con los rangos establecidos.

- Del 14 al 22 = Muy Malo
- Del 23 al 30 = Malo
- Del 31 al 39 = Regular
- Del 40 al 48 = Bueno
- Del 49 al 56 = Muy Bueno

### PASOS PARA APLICAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

**Paso 1:** Una vez finalizada la Acción de Capacitación, la Oficina de Recursos Humanos solicita a los participantes completar la Encuesta de Satisfacción. Esto aplica para Acciones de Capacitación tanto internas como externas. En caso de las acciones de capacitación externas, La Oficina de Recursos Humanos hará llegar al servidor la encuesta de satisfacción a más tardar al día siguiente hábil de culminada la capacitación y deberá asegurarse que sea llenada ese mismo día.

**Paso 2:** Se debe registrar la información generada de todas las Encuestas. Aquellas acciones de capacitación que se desarrollaron en varias versiones, es decir que posean el mismo contenido pero que se desarrolle en diferente fecha y este orientado a otro u otros beneficiarios, bajo las mismas condiciones deben registrarse de manera consolidada.

**Paso 3:** La Oficina de Recursos Humanos realiza la sistematización de la información de las encuestas de satisfacción, de manera que los resultados obtenidos permitan identificar oportunidades de mejora en la calidad de las acciones de capacitación siguientes que se ofrecerán a los servidores.