

ANEXO N°45

INFORME FINAL



**Serie Proyectos de Investigación e Innovación**  
Superintendencia de Seguridad Social  
Santiago - Chile

**“Evaluación de la efectividad de una estrategia de formación virtual para capacitar a adultos adheridos a la Mutual de Seguridad”**  
**INFORME FINAL**

Autor:  
Jaime Balladares, Nora Gray, Daniela  
Medrano & Karen Córdova

Año publicación

2023



## SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL SUPERINTENDENCE OF SOCIAL SECURITY

La serie Proyectos de Investigación e Innovación corresponde a una línea de publicaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, que tiene por objetivo divulgar los trabajos de investigación e innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo financiados por los recursos del Seguro Social de la Ley 16.744.

Los trabajos aquí publicados son los informes finales y están disponibles para su conocimiento y uso. Los contenidos, análisis y conclusiones expresados son de exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente la opinión de la Superintendencia de Seguridad Social.

Si requiere de mayor información, sobre el estudio o proyecto escriba a: [investigaciones@suseso.cl](mailto:investigaciones@suseso.cl).

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl).

The Research and Innovation Projects series corresponds to a line of publications of the Superintendence of Social Security, which aims to disseminate the research and innovation work in the Prevention of Occupational Accidents and Illnesses financed by the resources of Law Insurance 16,744.

The papers published here are the final reports and are available for your knowledge and use. The content, analysis and conclusions are solely the responsibility of the author (s), and do not necessarily reflect the opinion of the Superintendence of Social Security.

For further information, please write to: [investigaciones@suseso.cl](mailto:investigaciones@suseso.cl).

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl).

Superintendencia de Seguridad Social  
Huérfanos 1376  
Santiago, Chile.



---

---

## **Resumen ejecutivo proyecto:**

**“Evaluación de la efectividad de una estrategia de formación virtual para capacitar a adultos adheridos a la Mutual de Seguridad”**

---

---

PREPARADO POR: Jaime Balladares, Nora Gray, Daniela Medrano & Karen Córdova

Contrapartes técnicas de Mutual de Seguridad: Ivan Vargas, Natasha Troncoso y Nicolás León

Julio 2023

## Resumen Ejecutivo

Implementar actividades que promuevan procesos de enseñanza-aprendizaje es siempre una tarea desafiante por las múltiples variables que se conjugan. La habilidad y experiencia del docente, el conocimiento previo de los estudiantes, el grado de dificultad del tópico a tratar, el contexto en que el proceso se realiza y los dispositivos de evaluación asociados, son algunas de las variables que participan. Actualmente, existe un renovado énfasis por implementar estos procesos de manera remota, por los múltiples beneficios que esto conllevaría. Ahorro de tiempo, el hecho de participar del proceso desde el hogar, y la experiencia acumulada gracias a las constantes reuniones online en pandemia, parecen ser buenos indicadores para estos propósitos. Mutual de Seguridad ha considerado estos aspectos como parte de sus experiencias en la formación sobre Salud y Seguridad en el trabajo. A pesar de lo promisorio de estos aspectos, es importante evaluar la forma en que se ejecutan, considerando que la cantidad de trabajadores/as a lo largo del país es numerosa, variada y que quienes asisten lo hacen por periodos breves de tiempo, dadas las condiciones de los cursos en los que participan.

La presente investigación buscó analizar los procesos de aprendizaje remoto conducidos por Mutual de Seguridad, en términos de sistematizar fortalezas y desafíos. Adicionalmente y a partir del trabajo realizado tanto en términos de observación etnográfica del proceso, como de la intervención realizada con relatores, se propone una guía para la mejora de los procesos que ejecuta Mutual.

El estudio siguió un enfoque mixto y secuencial. Esto significa que se implementaron primero corte cuantitativo (primero) y luego estrategias cualitativas, para el posterior análisis de la información recolectada.

El formato de trabajo se basó en una serie de etapas secuenciales. Cada una de ellas permitió concatenar las acciones, considerando distintas variables que se ponen en juego al momento de desarrollar procesos de enseñanza y aprendizaje de calidad.

La primera etapa consideró una revisión de la literatura disponible en el área, para ello, se formularon dos preguntas que orientaron la búsqueda de información: ¿cuáles son los modelos y metodologías de aprendizaje en la educación a distancia más usados en aprendizaje de adultos/contexto laboral? ¿cuáles son los modelos y metodologías de aprendizaje en la educación a distancia más efectivos en contexto laboral?

La revisión sistemática reveló que no hay muchos estudios con modalidad experimental que permitan determinar la eficacia de los cursos. Gran parte de los estudios se enfocan en determinar qué variables favorecen u obstaculizan la implementación de estos cursos, lo que es un insumo esencial para la conformación y perfeccionamiento de estas instancias antes de acudir a la evaluación de resultados de estos. Si bien los estudios son variados, ya que tienen objetivos y metodologías diferentes, es importante señalar que gran parte de los estudios se enfocan en la promoción de contenidos vinculados al área de la salud y trabajan, por ende, con población de carreras de salud. Esto significa que estos hallazgos, no pueden necesariamente ser transferidos a otras áreas de producción.

La dimensión cualitativa del estudio consideró una sección etnográfica por medio de la observación de clases siguiendo lineamientos de pautas estandarizadas de observación de clases remotas, y una recolección etnográfica de las interacciones que se generaban en ella. Los resultados de esta sección muestran que las clases tienen un carácter eminentemente expositivo, con una alta predominancia del facilitador. El número de asistentes a su vez condiciona en cierta forma el número y tipo de interacciones que el facilitador puede sostener. Así, en cursos con menos participantes, aparece un tipo de dinámica más cercana y activa por parte de los asistentes.

En este estudio adicionalmente se condujo una intervención colaborativa con los relatores, tendiente a mejorar sus competencias como docentes, así como su desempeño en las actividades prácticas de relatorías. Los

resultados de la intervención mostraron que existe un espacio importante por desarrollar en términos de mejorar y asegurar la calidad de las capacitaciones de carácter remoto impartidas desde Mutual. La intervención por su parte mejoró la percepción que los relatores tienen respecto de su autoconcepto docente.

A partir de este estudio, estas son algunas recomendaciones para mejorar la experiencia de relatorías en el contexto de Mutual:

1. Es relevante considerar la diversidad de motivaciones existentes entre los trabajadores que asisten a la capacitación. No todos acudirán por un deseo personal, en muchos casos esto es un proceso obligatorio, lo que evidentemente afecta en la motivación y su posterior grado de involucramiento en las tareas propuestas. Ante eso, es relevante generar dinámicas que permitan aumentar la motivación de ellos durante las sesiones, y al mismo tiempo intentar generar actividades que le permitan al trabajador encontrarle un sentido a aquello que se le está intentando enseñar.
2. Se debe favorecer que las capacitaciones sean espacios de diálogo para que puedan los asistentes contar sus perspectivas o preguntar, pero también que estos espacios sean planificados y estructurados. Fijar tiempos para la clase es una buena estrategia para estructurar su implementación. Por ejemplo, 20 minutos de exposición, 10 minutos de preguntas y 10 minutos de actividades.
3. Se debe promover la capacitación de todos los facilitadores en términos del uso de tecnologías y plataformas. Si los facilitadores se sienten incómodos con estas, difícilmente los estudiantes percibirán la utilidad de la capacitación o la importancia de esta.
4. Es importante generar actividades en la que los trabajadores puedan interactuar y no sólo estén en un rol pasivo de aprendizaje, sino que puedan participar, contar su experiencia, vincularse con el facilitador.
5. Generar instructivos para el uso de la plataforma por parte de los trabajadores, ya que mientras más familiarizados estén con esta, tenderán en un mayor grado a utilizar los recursos disponibles en la web.
6. A mediano plazo es necesario que Mutual pueda enfocarse en la medición de la calidad de las relatorías que se realiza. Esto implica no sólo observar al estudiante que aprende, sino que además evaluar los obstaculizadores a los que sus relatores deben enfrentarse en el contexto de la relatoría.

## Tabla de contenido

<b>Tabla de contenido</b> .....	<b>6</b>
<b>I. Resumen</b> .....	<b>7</b>
<b>II. Antecedentes</b> .....	<b>7</b>
<b>III. Objetivos</b> .....	<b>8</b>
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
<b>IV. Metodología</b> .....	<b>9</b>
Diseño de estudio.....	9
Universo.....	10
Fase 1: Estado del arte.....	10
Fase 2: Recolección estado actual de MUSEG.....	13
Fase 3: Análisis de los procesos de enseñanza-aprendizaje.....	15
Fase 4: Intervención.....	16
• Pauta observación de clases.....	19
• Escala de autoeficacia docente.....	20
• Observación etnográfica de clases.....	20
Fase 5: Construcción de la Guía de Recomendaciones.....	20
<b>V. Principales resultados</b> .....	<b>20</b>
Estado del Arte.....	20
Revisión sistemática en e-learning.....	28
Análisis de la observación etnográfica.....	33
Análisis de las percepciones del aprendizaje remoto.....	34
Análisis de grupos focales con facilitadores.....	41
Intervención.....	43
Aprendizajes y desafíos. Rol de la capacitación en SST.....	47
<b>VI. Conclusiones y Discusión</b> .....	<b>50</b>
Resultados globales del estudio y la intervención.....	50
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	<b>54</b>
Guía de Recomendaciones en formación remota en SST.....	56
<b>VIII. Bibliografía</b> .....	<b>70</b>
<b>IX. Anexos</b> .....	<b>74</b>
Anexo 1. Encuesta de percepción y aceptación de e-learning para facilitadores (Yuen & Ma, 2008).....	74
Anexo 2. Encuesta de percepción de cursos de e-learning para trabajadores (Chen, 2010).....	78
Anexo 3. Dimensiones y preguntas para grupos focales con facilitadores.....	81
Anexo 4. Libro de códigos análisis cualitativo de grupos focales.....	83
Anexo 4. Transcripciones de grupos focales.....	84
Anexo 6. Pauta de registro de observaciones etnográficas.....	128
Anexo 7. Pauta observación de clases.....	129
Anexo 8. Escala de autoeficacia docente.....	131

## **I. Resumen**

Desarrollar procesos de enseñanza-aprendizaje desde un contexto remoto es una tarea desafiante. Si bien, esto permite un significativo ahorro de tiempo y dinero para el trabajador que se capacita, puede a su vez generar una sensación de distancia con el relator o relatora, los contenidos y actividades que se proponen en ella. Balancear de manera adecuada, la calidad de las relatorías remotas, con el grado de conocimiento e interés de los participantes, es una tarea desafiante no sólo desde Mutual, sino también desde aquellos que reciben formación en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo.

La presente investigación buscó analizar los procesos de aprendizaje remoto conducidos por Mutual de seguridad, en términos de sistematizar fortalezas y desafíos. Posteriormente, un grupo de relatores recibió una intervención tendiente a mejorar sus competencias como docentes, así como su desempeño en las actividades prácticas de relatorías. Los resultados del estudio e intervención, muestra que existe un espacio importante por desarrollar en términos de mejorar y asegurar la calidad de las capacitaciones de carácter remoto impartidas desde Mutual. La intervención ayudó en mejorar la percepción que los relatores tienen respecto de su autoconcepto docente. En el futuro, se torna necesario implementar una política articulada que permita formar a relatores en las distintas áreas en que imparten docencia, no sólo en términos de contenidos, sino también en la secuencia didáctica, actividades que eliciten la participación y en el desarrollo de dispositivos evaluativos pertinentes y acordes a la realidad que vivencian los diferentes trabajadores.

## **II. Antecedentes**

Uno de los grandes avances producto de la pandemia, es el hecho de generar aprendizajes, sin la necesidad de que las personas interactúen en un mismo espacio físico. Si bien, la noción de aprendizaje remoto no es nueva, la pandemia permitió que estos procesos se desarrollaran con mayor frecuencia e intensidad. Las consecuencias que esto ha traído sobre el aprendizaje, así como las formas más eficientes de generar aprendizaje en el contexto remoto, no han sido del todo estudiadas, particularmente en lo que respecta al aprendizaje del adulto.

Una de las funciones de Mutual de Seguridad de la CChC es capacitar a trabajadores de empresas adherentes, de acuerdo con lo que mandata la Ley 16.744 en el caso de esta institución como Organismo Administrador del Seguro. En los últimos años, y producto de la pandemia, las capacitaciones que habitualmente se desarrollaban en formato presencial, han mudado a modalidad virtual. Considerando que el aprendizaje remoto conlleva una serie de ventajas ligadas con aspectos prácticos en que esta se produce, parece lógico pensar que las competencias adquiridas en este periodo pueden ser de utilidad en el futuro. En esta línea, es necesario contar con evidencia científica que respalde cuáles son las mejores estrategias de formación a utilizar respecto a esta temática.

La evidencia en torno al aprendizaje de adultos en contextos remotos es escasa. Los estudios muestran efectos positivos de la aplicación de modalidades virtuales en adultos. Una de ellas, es que el aprendizaje remoto en adultos reduce significativamente los tiempos de clases, aunque no necesariamente logra mejores resultados de

aprendizaje (Margulieux, et al., 2016). Este hallazgo no es concluyente, pues la experiencia previa parece ser un factor clave que actúa como variable interviniente entre la oferta de clases remota y los logros de aprendizaje (Zimmerman & Kulikowich, 2016). La investigación señala además que quienes cuentan con experiencias previas de aprendizaje en línea, suelen tener estrategias de aprendizaje más efectivas. A su vez los alumnos se perciben como más motivados, con mejor autoeficacia tecnológica y con mejores niveles de satisfacción global del curso en el que participan (Wang, et al., 2013). Sin embargo, los alumnos en modalidad remota necesitan contar con tiempo suficiente para realizar las actividades que se les encargan.

Otro de los aspectos positivos, es que aquellas modalidades híbridas o virtuales que destinan participación constante entre los alumnos suelen tener buenos resultados en relación con la cooperación y la motivación de los estudiantes (Saltarelli, & Roseth, 2014; Ari, & Taplamacioglu, 2012). Utilizar grupos pequeños, y preguntas distribuidas en grupo parecen ser particularmente efectivas en modalidades virtuales (Pereira, et al., 2009). Todos estos aspectos deben enmarcarse en un intento global por parte del organismo capacitador, por dotar a sus docentes y alumnos en esta nueva modalidad (Bokolo, et al., 2019).

Si bien existen ciertas pistas en torno al efecto positivo que tiene la modalidad online en adultos, aún no es claro qué ocurre con estos procesos en el caso de cursos o talleres breves, ni con el efecto que esto pueda tener sobre la optimización de los procesos en un grupo amplio y diverso de adultos estudiantes. El presente proyecto busca evaluar la efectividad de una estrategia de formación que permita adaptar y optimizar los procesos de enseñanza y aprendizajes en modalidad virtual de los facilitadores que imparten capacitación a trabajadores adheridos a Mutual de Seguridad CChC.

Dado los antecedentes expuestos anteriormente surge la siguiente pregunta de investigación ¿cuál es la efectividad de una estrategia de formación en educación a distancia en facilitadores que imparten capacitaciones en modalidad virtual en Mutual de Seguridad, sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje?

### **III. Objetivos**

#### **Objetivo General**

---

Evaluar la efectividad de una estrategia de formación en educación a distancia realizada a los facilitadores que imparten capacitación a trabajadores adheridos a MUSEG sobre los procesos de enseñanza y aprendizajes en modalidad virtual.

#### **Objetivos Específicos**

---

- Conducir una revisión sistemática de la literatura respecto de los distintos modelos y metodologías de aprendizaje en la educación a distancia
- Desarrollar una estrategia de apoyo a la capacitación a distancia para facilitadores.

- Definir y comparar indicadores que permitan evaluar la efectividad de la estrategia.
- Indagar las percepciones de los actores relevantes en el proceso.

## IV. Metodología

### Diseño de estudio

---

El presente estudio tiene como objetivo **evaluar la efectividad de una estrategia de formación en educación a distancia** realizada a los facilitadores que imparten capacitación a trabajadores adheridos a la Mutual de Seguridad, sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje en modalidad virtual. Para este propósito, este estudio siguió un **enfoque mixto y secuencial**. Esto significa que se implementaron **corte cuantitativo (primero) y luego estrategias cualitativas**, para el posterior análisis de la información recolectada.

El formato de trabajo se basa en una **serie de etapas secuenciales**. Cada una de ellas permite concatenar las acciones, considerando distintas variables que se ponen en juego al momento de desarrollar procesos de enseñanza y aprendizaje de calidad.

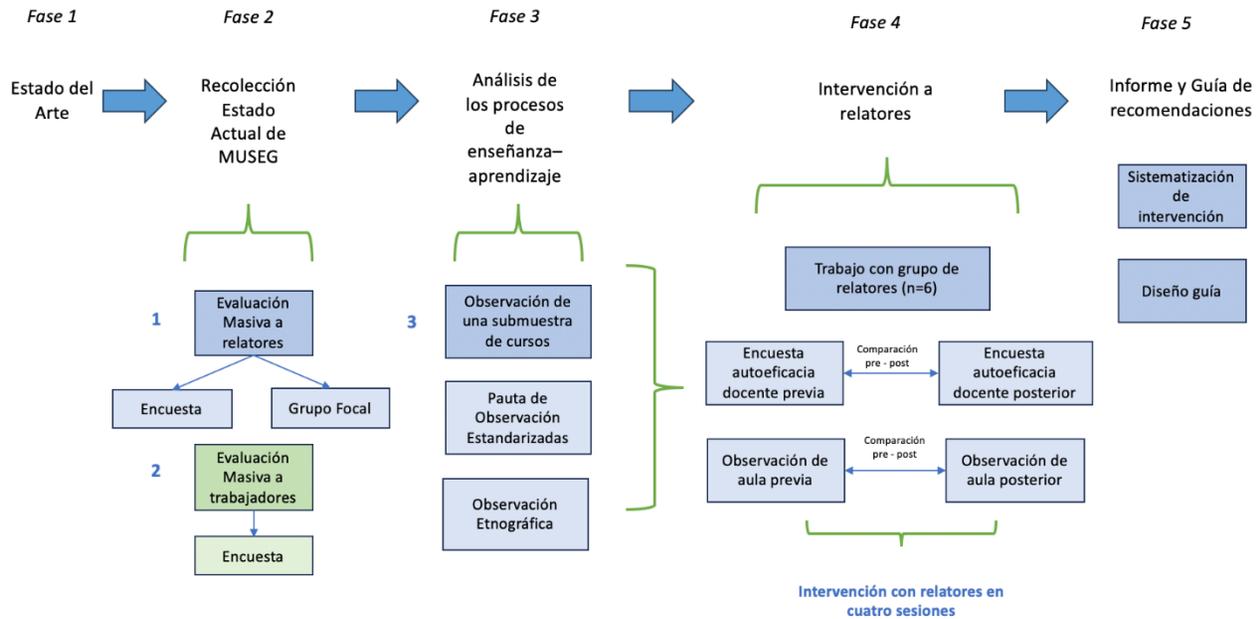
La primera etapa consideró una **revisión de la literatura** disponible en el área, para ello, se formularon dos preguntas que orientaron la búsqueda de información: ¿cuáles son los modelos y metodologías de aprendizaje en la educación a distancia más usados en aprendizaje de adultos/contexto laboral? Y ¿cuáles son los modelos y metodologías de aprendizaje en la educación a distancia más efectivos en contexto laboral?

La dimensión cuantitativa del estudio tuvo un diseño **descriptivo y transversal**, con **muestreo intencionado por cuotas**, considerando las características de los cursos que imparte Mutual (i.e. normativos, técnicos, otros). Se presentan los datos de un cuestionario administrado a trabajadores que han participado de cursos remotos impartidos por Mutual de Seguridad de la CChC.

La dimensión cualitativa del estudio consideró una sección **etnográfica** por medio de la observación de clases siguiendo lineamientos de *pautas estandarizadas de observación de clases remotas*, y una recolección etnográfica de las interacciones que se generen en ella. En este informe, se presenta un análisis de la información recogida desde los facilitadores de los cursos de Mutual, y que buscaba conocer desde sus relatos, ciertos aspectos que configuran sus clases (i.e. tipo de evaluación, progresión de los contenidos, aplicación de estos, etc). Estos aspectos se constituyen en un insumo importante para el desarrollo de la parte final del trabajo, que considera la intervención en los cursos.

En el siguiente Diagrama se resume las fases que se siguieron en el estudio.

**Diagrama 1. Fases del estudio**



## Universo

Si bien los beneficiarios de la actividad de capacitación que realiza la Mutual de Seguridad son sus trabajadores afiliados, este proyecto, por su naturaleza, tuvo como población objetivo a los facilitadores que realizan actividad de capacitación remota en este organismo administrador. De acuerdo a datos de MUSEG, para el inicio del estudio se consideraron un total de 489 relatores.

En cada una de las fases se describirá: tipo de estudio, técnicas y herramientas de investigación utilizadas, muestra, representatividad, procedimientos de levantamiento y preparación de la información, tipos de análisis de la información, aspectos éticos del estudio involucrados y, finalmente, algunos inconvenientes y modificaciones realizadas durante el desarrollo del estudio.

## Fase 1: Estado del arte

Para el desarrollo de esta fase, para complementar la revisión bibliográfica, se ha llevado un *estudio de tipo exploratorio*, en tanto el problema que se estaba intentando conocer (los modelos y metodologías de aprendizaje en educación a distancia más efectivos en la capacitación de adultos) tiene pocos antecedentes. En este caso, la *técnica o estrategia de investigación* seleccionada corresponde a la Revisión Sistemática.

Se siguieron en este caso las directrices correspondientes a PRISMA (Moher et al., 2009), que determinan un *procedimiento de levantamiento y preparación de la información* muy específico. En el caso de este tipo de

estudios, los aspectos éticos involucrados son menores o prácticamente inexistentes, en la medida que se contaba con acceso autorizado a las bases de datos revisadas.

Las preguntas de investigación que orientaron la búsqueda fueron:

- ¿Cuáles son los modelos y metodologías de aprendizaje en la educación a distancia más usados en aprendizaje de adultos/contexto laboral?
- ¿Cuáles son los modelos y metodologías de aprendizaje en la educación a distancia más efectivos en contexto laboral?

Se realizó una amplia búsqueda en tres bases de datos para identificar artículos vinculados al *e-learning* en adultos. Para ello, se definieron criterios de inclusión y de exclusión.

#### *Criterios de inclusión:*

---

- Artículos científicos publicados del 2015 a 2022
- Cursos, capacitaciones, talleres dirigidos a adultos en formatos remotos.

#### *Criterios de exclusión:*

---

- Carácter no empírico
- Revisiones sistemáticas o metaanálisis
- Estudios que no correspondan a instancias de enseñanza aprendizaje virtuales en población adulta
- Estudios en estudiantes de pregrado

Se revisaron tres bases de datos: *Psych Info*; *Scopus* y *Web of Science*. Esto permitió identificar 87, 197 y 277 artículos respectivamente. A partir de este total de 561 artículos fueron revisados para identificar cuáles cumplían con los criterios de inclusión o exclusión para delimitar el número total de investigaciones a revisar en profundidad. En esta etapa sólo se revisaron los resúmenes (*abstract*) de cada investigación.

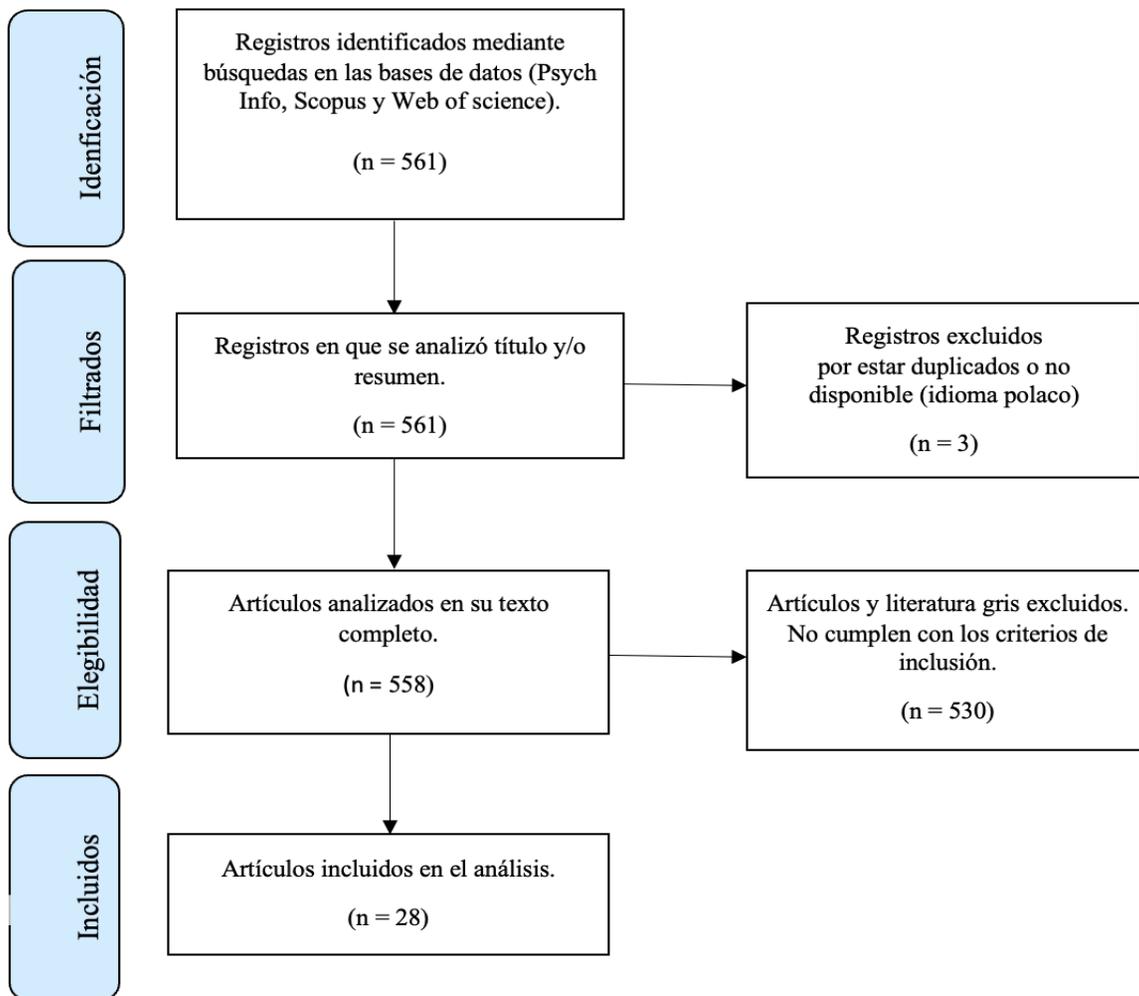
De estos 561 artículos se eliminaron dos por estar repetidos en la sumatoria de las tres bases de datos. La muestra final de artículos fue de 28 artículos.

Las razones de eliminación se encuentran detalladas en el siguiente listado:

1. por abordar temas vinculados a los efectos del CoVid en el aprendizaje.
2. por enfocarse en uso de aplicaciones.
3. por estar centrados en formación docente.
4. por no estar disponible para revisión (i.e. idioma polaco).
5. por no poseer una evaluación de proceso, impacto, efectividad, etc.
6. por no ser de carácter empírico.
7. por ser anteriores al 2015.
8. por ser conference paper.
9. por ser metaanálisis o revisiones sistemáticas.
10. por ser otra temática de investigación.

11. por ser revisiones sistemáticas.
12. por tener evaluaciones de contenido y no de la modalidad.
13. por tener otra población objetivo (niños, adolescentes, etc).
14. por trabajar temáticas médicas o clínicas.
15. temáticas muy externas al objetivo

**Diagrama 2. Modelo Prisma de síntesis para la revisión sistemática**



**Tabla 1. Detalle de artículos de investigación eliminados**

<b>Base de datos</b>	<b>Muestra final</b>
<b>Psych Info</b>	9 artículos
<b>SCOPUS</b>	14 artículos
<b>Web of Science</b>	5 artículos

La *muestra* de esta fase del estudio, es decir, los artículos incluidos para el análisis en la revisión sistemática, pueden encontrarse en la siguiente carpeta ([click acá](#)):

En cuanto al *análisis de la información*, se realizó un análisis de contenido de los artículos incluidos y también un análisis descriptivo cuantitativo para la caracterización de los estudios.

## **Fase 2: Recolección estado actual de MUSEG**

Esta fase tuvo varias acciones. En primer lugar, se levantó información sobre los cursos de capacitaciones que imparte MUSEG, en términos de contenidos, duración, seguimiento, formato, entre otros. En paralelo con el levantamiento del estado del arte, se sistematizó la información con la que trabaja Mutual al momento de diseñar, planificar y ejecutar las capacitaciones a los trabajadores.

El proceso de recolección de información comenzó con comunicaciones con la contraparte en Mutual para que facilitara el acceso a información relevante para planificar las fases del estudio. Esto permitió desarrollar los siguientes aspectos del proceso de recolección de la información.

### *Etapa cuantitativa: Estudio de percepción sobre el aprendizaje remoto*

Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, de *tipo descriptivo y transversal*. Como *técnicas de investigación* se aplicaron encuestas tanto a facilitadores de MUSEG como a trabajadores de empresas afiliadas, adaptadas especialmente para efectos de este proyecto.

#### **1. Estudio de percepción de los facilitadores sobre el aprendizaje remoto**

Se aplicó una adaptación de la **Encuesta de percepción y aceptación de *e-learning* para docentes** (Yuen & Ma, 2008). Es un instrumento que en escala Likert de 21 ítems, pide a los participantes puntuar desde (1) totalmente en desacuerdo a (7) totalmente de acuerdo. Contempla cinco subdimensiones: utilidad percibida, uso percibido, norma subjetiva y autoeficacia de uso de recursos electrónicos. Esta fue adaptada por el equipo de

investigación para su pertinencia en el contexto local (Anexo 1). La encuesta aplicada incluyó 14 ítems, en torno a tres dimensiones: Planificación de las capacitaciones, Desarrollo de las capacitaciones y Plataforma.

En cuanto al *procedimiento de levantamiento y preparación de la información*, durante el mes de julio 2022 se recibió una base de datos de facilitadores para hacer envío de la encuesta diseñada por el equipo de investigación. Esta se envió a una base de 489 facilitadores activos que realizan capacitaciones abiertas.

Se realizaron dos recordatorios que permitieron alcanzar una participación total de 75 respuestas, que constituyeron la *muestra* de este estudio, con un 65% de sexo masculino, 34% femenino y 1% sin respuesta. La edad promedio fue de 44,4 años. La *representatividad* de esta muestra correspondió a un 15,3% de la base original con la que se contaba.

## **2. Estudio de percepción de los trabajadores sobre el aprendizaje remoto**

Se aplicó una versión adaptada de la **Encuesta de percepción de cursos de e-learning para trabajadores**. La encuesta original de e-learning para trabajadores (Chen, 2010), considera una escala Likert de 24 ítems que sus puntuaciones van desde (1) totalmente en desacuerdo a (7) totalmente de acuerdo. Contempla cinco subdimensiones: calidad de la información, calidad del sistema, utilidad percibida, satisfacción del usuario y consecuencias beneficiosas para el puesto de trabajo. Esta fue adaptada por el equipo de investigación para su pertinencia en el contexto local (Anexo 2). La encuesta para trabajadores definitiva aplicada constó de 15 ítems.

En cuanto al *procedimiento de levantamiento y preparación de la información*, el día 24 de mayo de 2022, se solicitó a la contraparte una base de datos de trabajadores que hubieran participado de capacitaciones virtuales en Mutual. Dada la baja tasa de respuesta, que era solo de 2 participantes, el 30 de mayo se pidió mayor difusión. Ante esta solicitud, el día 3 de junio se recibió una base de datos con trabajadores para que el equipo consultor haga envío de las encuestas. El día 10 de junio se envió la encuesta a un total de 3589 participantes, aunque sólo 330 contestaron. Posteriormente, en el mes de julio de 2022 se realizó un nuevo envío a 5684 trabajadores, alcanzando 788 respuestas en total, que constituyeron la *muestra* en este sub-estudio. La edad promedio de la muestra fue de 41,3 años, con una distribución muy paritaria por sexo (48% masculino, 51% femenino).

El total de trabajadores considerado como base fue de 9273, lo que representa una tasa de respuesta (*representatividad*) del 8,5%.

El *análisis de la información*, tanto para el estudio con facilitadores como con trabajadores fue estadístico descriptivo y correlacional. Para ello, se utilizó el paquete estadístico SPSS v.25. La baja respuesta a la encuesta constituye sin duda un inconveniente que se tuvo en esta fase del estudio. Se hicieron muchos intentos por conseguir una muestra mayor, en ambos casos, pero no fue posible aumentarla.

## *Etapa cualitativa*

---

### **1. Grupos focales**

En cuanto a *procedimientos de levantamiento y preparación de la información*, Mutual de Seguridad de

CChC facilitó una base de datos con 33 facilitadores el día 2 de mayo con categorizaciones como alta experiencia, experiencia media y sí realizan cursos de *streaming*. Con esta información, la semana del 9 al 13 de mayo de 2022 se realizaron llamados telefónicos a los facilitadores, como también envíos de invitaciones para gestionar la realización de los grupos focales.

De la base de 33 participantes, 9 participantes indican no tener experiencia en cursos *streaming*, otros 7 no contestan el teléfono luego de reiterados intentos. De los 17 contactos efectivos, se logra la participación efectiva de 6 facilitadores y otros 5 firman consentimiento, pero no se conectan a la actividad. Ante esto, el miércoles 18 de mayo se realiza el primer *focus group* con 6 confirmados, pero sólo dos asistentes y, el martes 24 de mayo se realiza el segundo con 7 confirmados, pero 4 asistentes.

Dada las limitaciones de contacto, se solicita una nueva base de datos a la contraparte a la que se pudo acceder en agosto. Esta base de datos originalmente fue enviada para poder realizar la invitación a participar en la encuesta de facilitadores. Con esta base de datos, se pudo concretar el tercer grupo focal con una participación de 6 facilitadores, aun cuando 9 firmaron el consentimiento informado. En el anexo 3 se encuentran las dimensiones y preguntas guías en las que se basaron dichos grupos focales

A partir de los tres grupos focales (12 facilitadores participantes), se identificó una serie de elementos relevantes para re-pensar el diseño de los cursos vía *streaming* implementados por la Mutual de Seguridad CChC. La información fue analizada utilizando la Teoría fundamentada, obteniendo, posterior al análisis axial y selectivo un total de 24 categorías de códigos, los que agruparon en un total de 10 categorías temáticas siguiendo el modelo de Kemp. El esquema de códigos se encuentra en el anexo 4 y las transcripciones de los grupos focales se encuentran disponibles en el anexo 5.

En cuanto a los *resguardos éticos*, los datos fueron transcritos, anonimizados y se contó con los consentimientos informados de todos los participantes de los grupos focales.

### **Fase 3: Análisis de los procesos de enseñanza-aprendizaje**

---

#### *Observación etnográfica de clases*

---

Durante la semana del 14 al 18 de marzo se observaron seis cursos abiertos impartidos en modalidad remota de diferentes tipos, siendo estos los siguientes: Manejo Manual de Cargas (Trabajadores), Taller RCP Reanimación Cardio pulmonar teórico, Brigada de emergencia, Conducción a la defensiva, Manejo emociones y Primeros auxilios. Debido a las particularidades de los cursos de capacitación (duración, cantidad de estudiantes, estructura estandarizada, etc.), se definió utilizar un formato de registro abierto de las clases observadas. Cada observador (miembro del equipo investigador) pudo estar presente en clases de los cursos de esta *muestra*, y debía registrar en la pauta aspectos diversos tales como cantidad de trabajadores conectados, características del desarrollo del curso (asistencia, objetivos, participación, etc.) y aspectos de apreciación general sobre relator/a, asistentes, plataforma y temas prácticos (Anexo 6).

## Fase 4: Intervención

### Procedimiento

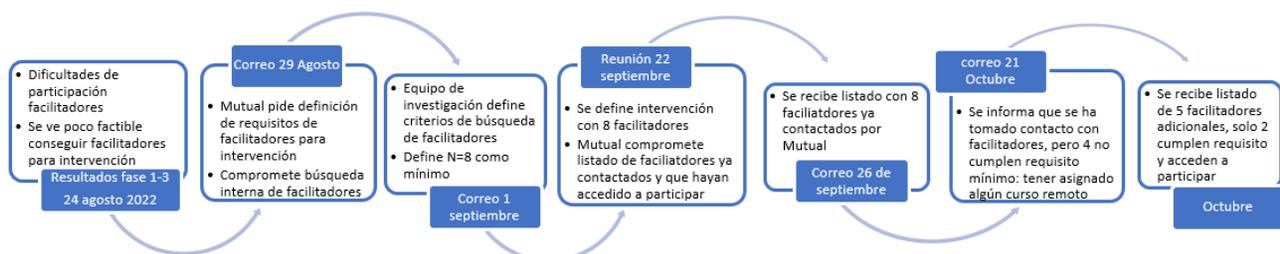
La fase de intervención respondía a 2 de los objetivos principales del estudio (a) Desarrollar una estrategia de apoyo a la capacitación a distancia para facilitadores y (b) Definir y acompañar indicadores que permitan evaluar la efectividad de la estrategia. Para cumplir con dichos objetivos se propuso originalmente un diseño de intervención que consideraba el trabajo directo con 30 facilitadores, 15 asignados a un grupo de intervención y 15 asignados a un grupo de control. En el diseño original se planteó la necesidad de ejecutar esta intervención, posterior al diagnóstico y levantamiento de información que se realizaría en las fases 1 a 3 del diseño (análisis documental, encuestas y grupos focales), con el propósito de diseñar y adaptar una intervención más pertinente a las necesidades de los relatores, considerando las características de los cursos que imparten.

Posterior a la presentación de resultados de las fases preliminares del estudio, que fue realizada en agosto de 2022, se realizó una reunión con el equipo de Mutua de seguridad CChC en la que se analizaron las dificultades enfrentadas para la coordinación de los grupos focales con facilitadores de la institución los que requerían de una dedicación mucho menor a la que se solicita en la fase de intervención. Debido a esto, se definió la realización de la etapa de intervención con 8 facilitadores con los que se ejecutarían 4 sesiones de una hora cada una. Adicionalmente el equipo Mutua definió que se ofrecería incentivo para la participación y dedicación horaria de dichos profesionales y que enviaría nómina de facilitadores que cumplieran los requisitos definidos (cursos remotos y paridad de género) y que hubieran accedido a formar parte de esta fase del estudio.

El día 26 de septiembre se recibió una nómina con datos de 8 facilitadores, a los que se procedió a contactar para la coordinación de la primera reunión individual con los investigadores. Luego de diversos contactos, solo se logró avanzar el trabajo con 4 de ellos, ya que las 4 personas restantes refieren no tener asignados cursos remotos, lo que es un requisito fundamental para este estudio. Se notifica esta situación a Mutua, quienes el 21 de octubre entregan 5 nombres más para completar la muestra. Se contactó a las personas de la nueva muestra, sin embargo, solo 2 de ellas cumplían los requisitos definidos y accedieron a participar del estudio.

Con estas últimas gestiones se da por cerrada la etapa de contacto y se avanzó la intervención con 6 facilitadores. Las gestiones realizadas en esta etapa se grafican en el diagrama 3.

**Diagrama 3. Fases del procedimiento de intervención**



A continuación, se presenta la propuesta correspondiente a la fase de intervención del proyecto, que se ha construido en conjunto con la contraparte técnica de Mutua.

La propuesta ha incorporado en su elaboración los resultados del diagnóstico realizado en las primeras fases del estudio. Tal como se mencionó anteriormente, se definió con Mutua de Seguridad de CChC que se trabajaría de manera directa con un total de 8 facilitadores designados por MUTUAL, lo que finalmente se redujo a 6 debido a la imposibilidad de contactar otros dos facilitadores interesados en participar.

La fase de intervención se diseñó con 4 sesiones de trabajo más dos instancias de observación de cursos de relatoría, y se ejecutó considerando la agenda de estos facilitadores.

Tres investigadores del equipo trabajaron con dos facilitadores por separado, con cada uno de ellos se siguieron las etapas y procedimientos que se definen en la siguiente tabla, la que también señala los objetivos de cada una de las fases.

Tabla 2. Etapas y objetivos de la fase de intervención

ETAPA	OBJETIVO
1. Reunión 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación resultados preliminares estudio</li> <li>- Presentación plan de trabajo</li> <li>- Coordinación fases siguientes</li> <li>- <b>Aplicación cuestionario autoconcepto docente</b></li> </ul>
2. Observación de clase 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observar una clase previo al trabajo de intervención</li> </ul>
3. Reunión de equipo de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aunar criterios para siguientes reuniones de trabajo con facilitadores.</li> </ul>
4. Reunión 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo y análisis de 2 categorías de análisis del modelo de Kemp (<i>Objetivos de aprendizaje (fines y metas) y Características del aprendiz</i>)</li> <li>- Trabajo de modelaje de ciertas sugerencias o tips de planificación</li> </ul>
5. Reunión 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar si el facilitador pudo incluir las sugerencias revisadas en la sesión anterior</li> <li>- Trabajar el segundo grupo de sugerencias, basado en el modelo de Kemp (<i>Actividades de enseñanza y Recursos y apoyos en la evaluación</i>)</li> </ul>
6. Observación de clase 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observar una clase posterior al trabajo de intervención, aplicando misma pauta de observación inicial</li> </ul>
7. Reunión 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación final del proceso</li> <li>- Devolución de comentarios posterior a la segunda observación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva <b>aplicación cuestionario autoconcepto docente</b></li> <li>- Levantamiento de sugerencias y retroalimentación de la intervención</li> </ul>
--	--

### *Grupo control para pareamiento con el grupo intervención*

El 21 de noviembre de 2022, posterior a una reunión en la que se analizan las dificultades para el contacto con facilitadores, se recibió un correo de Mutual en el que se aprueba el avance de la fase de intervención con los 6 facilitadores ya contactados y se solicita poder incorporar un pareo de otros 6 facilitadores para actuar como grupo control. Para este fin se recibe una nómina de facilitadores de cursos en modalidad *streaming* y se señala que dichos trabajadores no recibirán incentivo por su participación.

Durante el mes de diciembre se trabajó en el pareo de facilitadores, *encontrando las siguientes dificultades*: (a) algunos de los cursos de facilitadores que ya se encontraban trabajando en la fase de intervención no se pudieron parear, es decir, eran cursos únicos, no realizados por ningún otro facilitador (b) los relatores del listado recibido por mutual no se encontraban realizando cursos con modalidad *streaming* y (c) los facilitadores contactados no accedieron a participar de la intervención como grupo de control.

El detalle de los pareos y contactos realizados se detalla en la tabla 3.

Tabla 3. Facilitadores y sus pareos

Facilitador/a	Pareos	Respuesta	Observaciones
<b>Facilitador 1</b>	C.V.	No está haciendo cursos	Los facilitadores hacen el mismo curso. Preferible mismo sexo
	P.L.	No está haciendo cursos	
<b>Facilitador 2</b>	Á.A.	No contestó	Facilitadores propuestos están en la misma área.
<b>Facilitador 3</b>	A.P.	No contestó	Facilitadores propuestos están en misma área
	D.G.	No contestó	
<b>Facilitador 4</b>	D.S.	No contestó	Facilitadores propuestos están en misma área o mismos temas
	D.S.	No contestó	
	D.C.	No contestó	
	P.R.	No contestó	
	S.P.	No contestó	
<b>Facilitador 5</b>	C.V.	No contestó	Facilitadores propuestos están en misma área o mismos temas. Preferible parear mismo sexo
	C.F.	No contestó	
	D.S.	No contestó	
	H.P.	No contestó	
	J.O.	No contestó	
	J.H.	No contestó	
	L.P.	No contestó	

	M.S.	No contestó	
	M.R.	No contestó	
	N.C.	No contestó	
	P.R.	No contestó	
	P.E.	No contestó	
	R.L.	No contestó	
<b>Facilitador 6</b>	C.P.	No contestó	No hay equivalencia real pero se buscó experiencia en área de radiaciones
	C.V.	Situación personal	
	C.U.	No contestó	
	D.V.	No contestó	
	D.G.	No contestó	
	D.H.	Solo capacitación presencial	
	D.C.	Sólo capacitación presencial	
	E.A.	No contestó	
	H.M.	No contestó	
	J.M.	No contesta	
	J.N.	No contesta	
	J.L.	No contesta	
	M.S.	No contesta	
	M.S.	No contesta	
	N.O.	No contesta	
	P.G.	No contesta	
	R.C.	Solo capacitación presencial	
	S.P.	No contesta	
	W.Q.	No contesta	

Debido a lo anterior, se informa a Mutual que no será posible contar con grupo de control, debido a las dificultades reportadas y al avance de la ejecución del estudio. La intervención fue ejecutada en su totalidad con los 6 facilitadores participantes, entre noviembre de 2022 y marzo de 2023.

### *Diseño e instrumentos utilizados en esta etapa*

La intervención contempló la *aplicación pre y post* de algunos instrumentos, para poder evaluar el efecto de la intervención en los facilitadores. Estos instrumentos fueron:

- **Pauta observación de clases**

Se diseñó una pauta *ad hoc* considerando las características específicas de los cursos que se imparten. La

pauta se construyó considerando pautas similares para la observación de clases remotas (Anexo 7).

- [Escala de autoeficacia docente.](#)

---

Se utilizó una adaptación al español de *Teacher's Sense of Efficacy Scale* (Tschannen-Moran & Woolfolk-Hoy, 2001). Esta escala contempla 24 ítems tipo Likert, tres subescalas con ocho ítems cada una: i) eficacia para la participación de estudiantes; ii) eficacia para las estrategias de instrucción y iii) eficacia para la gestión del aula (Anexo 8).

- [Observación etnográfica de clases](#)

---

Durante la semana del 14 al 18 de marzo se observaron seis cursos abiertos impartidos en modalidad remota de diferentes tipos, siendo estos los siguientes: Manejo Manual de Cargas (Trabajadores), Taller RCP Reanimación Cardio pulmonar teórico, Brigada de emergencia, Conducción a la defensiva, Manejo emociones y Primeros auxilios

## **Fase 5: Construcción de la Guía de Recomendaciones**

---

Finalmente, con base en todo el proceso de investigación desarrollado, se construyó una Guía de Recomendaciones en formación remota en SST, que integra algunos aspectos teóricos generales en el tema y, sobre todo, orientaciones prácticas para el trabajo de capacitación en formato remoto con base en la evidencia.

## **V. Principales resultados**

### **Estado del Arte**

---

#### *Aprendizaje remoto: definiciones y propuestas conceptuales*

---

Los recursos tecnológicos, ocupan un lugar significativo en la vida de las personas. Los grandes avances en esta área han permitido el surgimiento de innovaciones en los procesos de enseñanza - aprendizaje (Comisión Europea, 2011; Botía & Martín, 2018). Estas herramientas han sido utilizadas como complementos en la práctica pedagógica, lo que no implica necesariamente una relación directa y causal con los procesos educativos de calidad (Coll, 2008). Las **características específicas de los estudiantes** y algunas **condiciones de los docentes** - como su conocimiento técnico y pedagógico para adoptar las herramientas -, así como la **disponibilidad de herramientas tecnológicas**, influyen en el grado de apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Botía & Martín, 2018; Wang et al., 2013).

Si bien, es posible suponer numerosas ventajas del uso del aprendizaje remoto, a la fecha, hay pocas

investigaciones sobre los factores que inciden en el aprendizaje remoto o el impacto que tiene esta modalidad en los procesos de enseñanza aprendizaje, particularmente en el aprendizaje adulto.

### *Aprendizaje Remoto*

---

El aprendizaje remoto es una alternativa para la enseñanza, influenciada por las tecnologías de comunicación, lo cual permite acortar la brecha geográfica y temporal entre las personas y los recursos de aprendizaje (Saykili, 2018). El Programa para las Naciones Unidas del Desarrollo (2002) define a las tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a través de dos grupos de tecnologías. Por un lado, se encuentran alternativas más tradicionales de comunicación como la radio, la televisión y la telefonía convencional y, por otro lado, tecnologías más modernas de información como tecnologías de registros de contenido y el internet. Esta variedad de TICs ha permitido el auge de diferentes modos de aprendizaje remoto como el *t-learning* y el *e-learning*.

El *t-learning* o aprendizaje a través de la televisión tiene una trayectoria más prolongada en los procesos de enseñanza sobre todo en la educación primaria. Barker (1986) señaló una serie de beneficios de la utilización de la televisión como un método de educación: provee mayor equidad de oportunidades educativas, acceso a expertos y/o profesionales inaccesibles geográficamente, fomentar la comunicación entre diferentes comunidades educativas y mayores oportunidades de capacitación y formación. Sin embargo, en este estudio nos enfocaremos en el aprendizaje remoto vía *e-learning*.

Los avances tecnológicos como la expansión del internet y la creación de nuevos aparatos tecnológicos que lo soportan permitieron el surgimiento del *e-learning* como una alternativa de implementar la educación (Comisión Europea, 2011). Este se concibe como una oportunidad de aprendizaje dinámica e innovadora, pues las personas pueden acceder desde diferentes espacios geográficos a una plataforma virtual y participar de una clase en tiempo real o de manera asincrónica (Belcher & Vonderhaar, 2005). El *e-learning* incluye aprendizaje basado en la web, capacitaciones, cooperación a través de la red y aulas virtuales (Burke, 2009). Además, se destaca por tener beneficios como flexibilidad, accesibilidad, rentabilidad y altos grados de satisfacción por parte de los usuarios (Cook et al., 2010).

Tradicionalmente, se ha entendido el *e-learning* como la utilización de mecanismos virtuales para implementar la educación a distancia, sean estos cursos sincrónicos o asincrónicos. No obstante, *e-learning* se define como “un método educativo que facilita el aprendizaje mediante la aplicación de tecnología de la información y la comunicación, brindando una oportunidad para que los alumnos tengan acceso a todos los programas educativos requeridos” (Jabar & Al-Noori, 2020). A partir de esta definición, se pueden considerar diferentes realidades de implementación del *e-learning*. Por ejemplo, se incorpora como un elemento adicional al aula presencial; algunos elementos son presenciales y otros virtuales; o es puramente virtual, sin ningún grado de presencialidad. A su vez, este último puede ocurrir de manera sincrónica, asincrónica o mixta (Faleh, 2011).

No obstante, estas nuevas metodologías de aprendizaje no han estado exentas de críticas, principalmente

porque no hay evidencia contundente sobre el nivel de efectividad del aprendizaje a distancia versus el aprendizaje presencial. Aun cuando no existan diferencias significativas a favor del aprendizaje remoto, éste de por sí tiene algunos beneficios que la presencialidad no tiene (Cook et al., 2010). El aprendizaje remoto es más flexible en términos horarios y geográficos; también es más rentable y accesible para personas de diferentes localidades. Los autores condujeron un metaanálisis en el cual se demostró que el *e-learning* aumenta el propio control de los estudiantes sobre el contenido, el lugar y el momento del aprendizaje, es decir, mejora las estrategias autorregulatorias. Además, puede ayudar a los estudiantes a adquirir conocimientos y habilidades más rápido que los métodos tradicionales dirigidos por un instructor (Cook et al., 2010).

Sin embargo, la educación remota no sólo es desafiante para el aprendiz, sino también para la persona que enseña. Por ejemplo, la capacidad de autorregulación ante las eventuales distracciones es un elemento que incide en la retención de estudiantes en modalidades remotas, además, la participación de los estudiantes suele ser más superficial y hay menor tasa de respuesta de los docentes a las preguntas de los estudiantes (Diver & Martinez, 2015).

Para comprender la forma en que se da el aprendizaje en línea es fundamental abordar una serie de variables como la motivación de los estudiantes, ya que la intención de participar en un curso presencial o virtual varía en gran medida (Hartnett et al., 2011); como también los componentes específicos de la virtualidad a utilizar, el diseño instruccional, entre otros elementos (Sheth, 2021). A continuación, se describen algunos de los principales modelos de aprendizaje remoto y los componentes de este, con el fin de indagar en las investigaciones que han abordado el *e-learning* en el ámbito educativo y, posteriormente, en el área laboral -específicamente capacitaciones de trabajadores-.

### *Modelos de Aprendizaje Remoto*

---

El modelo de aprendizaje remoto depende de la modalidad de este, es decir, si es *t-learning* o *e-learning*, sin embargo, hay algunos aspectos compartidos en la comprensión del aprendizaje remoto. Por ejemplo, Aarreniemi (2006) propone un modelo de requerimientos para la evaluación del *t-learning* con cuatro dimensiones. En primer lugar, se encuentran el ámbito técnico, que aborda la usabilidad, accesibilidad y seguridad. En segundo lugar, el nivel pedagógico, que contempla las características del contenido, el rol de *t-learning* en el aula, las competencias del docente y la pertinencia del contenido para los procesos de enseñanza aprendizaje. En tercer lugar, características personales como el objetivo de aprendizaje, la motivación y expectativas. Finalmente, el grupo interdisciplinario, se refiere a contar con un asesor, programador y diseñador audiovisual. Este modelo abarca tanto el aspecto tecnológico como humano, que se entrecruzan en el proceso de enseñanza-aprendizaje que se da mediado por un recurso tecnológico, lo cual es esencial a la hora de evaluar el *e-learning* también.

Ante esto, la combinación de aspectos tecnológicos y humanos en los modelos de comprensión del aprendizaje también se puede observar en el *e-learning*. Delone y McLean (2004) proponen un modelo del éxito de los sistemas de información (Modelo SI) y se centra en el vínculo entre las personas y los sistemas de información electrónicos. El modelo original contaba con seis dimensiones que abarcaban las características del

sistema de información y el impacto de estas en las personas y organizaciones. Estas seis aristas eran: (i) calidad de la información, (ii) calidad del sistema, (iii) uso del sistema, (iv) satisfacción del usuario, (v) impacto individual y (vi) impacto organizacional (Delone & McLean, 1992). Posteriormente, se realizó una modificación del modelo incluyendo la calidad del servicio, la intención del uso por parte del usuario, como también beneficios inmediatos para la organización y el individuo, lo cual reemplaza lo anteriormente llamado ‘impacto’.

También existen una serie de modelos que se centran en la aceptación de la tecnología por parte de los usuarios y son el sustento de gran parte de los estudios en *e-learning*. Uno de ellos es el Modelo de Aceptación de la Tecnología [TAM] (Davis, 1989) y su tesis central es que la facilidad del uso y utilidad percibida por parte del usuario predice la actitud de este hacia la tecnología y también su intención de uso y uso real. Por ende, sus variables de interés son las variables previamente señaladas: facilidad de uso, utilidad percibida, actitud e intención de uso. El problema con este modelo es que deja de lado los componentes del aprendizaje involucrados en la interacción del usuario con la tecnología y se queda solamente un ámbito más pragmático de este. Eso no quiere decir que no sea relevante, sino que no es suficiente solamente considerar la aceptación de la tecnología para medir la pertinencia del aprendizaje remoto.

Aparicio y colaboradores (2016) plantean que los modelos teóricos de comprensión del *e-learning* deben considerar los siguientes componentes: modelos pedagógicos, estrategias instruccionales, tecnologías de aprendizaje, contenido, comunicación y tecnología.

En línea con lo anterior, algunos autores profundizan en diferentes aspectos de los modelos de *e-learning*. Cook (2010) se enfoca principalmente en los contenidos abordando i) el modo de entrega del contenido; ii) la configuración del contenido; pero también aborda el iii) método de instrucción y iv) la presentación de la información.

Los lineamientos de Aparicio y colaboradores (2016) están en sintonía con un modelo que no es propio del aprendizaje remoto, pero sí es fundamental para pensar en las experiencias de aprendizaje (Morrison et al., 2010). El **Modelo de Diseño Instruccional de Kemp** contempla dos aspectos principales la planificación y la evaluación, que abordan diferentes subcomponentes, siendo estos las características de los aprendizajes, el análisis de las tareas, los objetivos instruccionales, la secuencia de contenidos, las estrategias instruccionales, el diseño del mensaje a transmitir, el formato del diseño instruccional, los elementos de evaluación y finalmente, la anticipación a los problemas instruccionales.

### *Investigaciones en aprendizaje remoto*

---

Las investigaciones sobre el aprendizaje remoto, específicamente, sobre *e-learning* son limitadas, no obstante, algunos estudios han explorado qué factores inciden en este proceso. Por ejemplo, Zimmerman y Kuliwochi (2016) evaluaron la percepción de autoeficacia de un grupo de 338 estudiantes post secundarios que tenían o no experiencias de *e-learning* al enfrentarse a un curso de este tipo. Los resultados revelan que los estudiantes con menos experiencia en este ámbito requieren de más apoyo y soporte para enfrentarse a esta nueva metodología de aprendizaje. Esto se encuentra alineado con lo reportado previamente por Wang et al., (2013), en

tanto que, los estudiantes con experiencias previas se perciben a sí mismos con una mayor autoeficacia tecnológica, como también mayor motivación y satisfacción con el curso.

Otros estudios han explorado variables que impactan en la relación del estudiante con la herramienta tecnológica de aprendizaje. Chu y Zichun (2010) examinaron los efectos del apoyo entre pares en los resultados del aprendizaje vía *e-learning*. Los resultados de este estudio señalaron que la potencia del grupo de pares modera la relación con el proceso de *e-learning*. Esto es concordante con otras investigaciones que señalan que la participación entre estudiantes, es decir, las instancias de cooperación entre pares favorecen mejores resultados de aprendizaje (Saltarelli & Roseth, 2014; Ari & Taplamacioglu, 2012).

También existe una línea de investigación enfocada en la satisfacción de los usuarios frente a la modalidad *e-learning*. Esta área de estudio ha contemplado las experiencias previas y los resultados obtenidos en el curso como elementos fundamentales de comprensión de la satisfacción al finalizar el curso. Kauffman (2015) realizó un metaanálisis de estudios publicados entre el 2001 y 2013 que abordaron los resultados de aprendizaje, el diseño instruccional y las características del alumno. Los resultados de ese artículo señalaron que los estudiantes se sentían más satisfechos con cursos estructurados, pero interactivos y con docentes que les otorgaran retroalimentación.

Existen diferentes instrumentos de medición de la satisfacción ante cursos remotos, por ejemplo, Arbaugh (2001) y Swan (2004) propusieron cuestionarios tipo Likert. El primero era un cuestionario de siete niveles de Likert que evaluó la satisfacción ante utilidad, facilidad de uso, flexibilidad del curso, flexibilidad del programa, dificultad de interacción, desempeño del tutor en la interacción y uso del sitio web del curso. El segundo, en cambio, era un cuestionario tipo Likert de cuatro niveles: satisfacción con el curso, aprendizaje percibido, actividad personal en el curso, interacción percibida con el tutor e interacción percibida con los compañeros.

Si bien la satisfacción es un constructo que no mide aprendizaje, se ha identificado que correlaciona positivamente con la transferencia de los aprendizajes (Khan & Almas, 2013). Lo anterior es uno de los fines del proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir, poder aplicar los nuevos conocimientos y habilidades en el ámbito del trabajo. Por ejemplo, Rahami y colaboradores (2021) realizaron un estudio que tenía por objetivo describir y evaluar la aceptabilidad, la utilidad, la satisfacción y la aplicabilidad de la experiencia de usuarios de profesión médica con el curso en línea. Para ello, se realizaron entrevistas y encuestas a partir de las cuales se observó que el curso mejoró la confianza, las habilidades y el conocimiento de los usuarios, por ende, podían transferirlo a su ámbito de trabajo.

Finalmente, un grupo de estudios se ha concretado en evaluar los factores relevantes para la formación en línea efectiva. El mismo estudio de Kauffman (2015) señaló que los factores más relevantes para la satisfacción de los estudiantes, es la estructura del curso, el apoyo del docente y los métodos didácticos. Otro estudio identificó que la motivación de los estudiantes también es relevante para que la formación sea efectiva (Belanger & Thornton, 2013), ya que pareciera que a mayor motivación hay mayor participación activa de los estudiantes (Yang et al., 2009).

No obstante, a pesar de la investigación existente, es importante recordar que esta es de carácter limitado y son principalmente de carácter descriptivo, en algunos casos con errores de medición de las habilidades, por

ende, sus resultados deben ser evaluados con esas consideraciones (Kim, 2021).

## *Aplicaciones de e-learning en el ámbito laboral*

---

### Contexto global

El *e-learning* no sólo ha sido utilizado en el ámbito educativo, sino que también se constituye como un sistema rentable y eficiente para la capacitación de personas en el mercado laboral (Lour et al., 2009), ya que la flexibilidad espacio-temporal que ofrece es increíblemente valiosa a la hora del desarrollo profesional (Chen, 2010). Las capacitaciones a través de plataformas electrónicas permiten que las personas puedan acceder desde diferentes puntos geográficos a una clase determinada; que puedan adaptar sus horarios a sus necesidades y demandas laborales y, en algunos casos, inclusive adaptar con qué velocidad desean llevar a cabo el proceso de aprendizaje. En ese sentido, la capacitación de trabajadores tiene por objetivo mejorar el acceso de los empleados al conocimiento, lo cual puede aumentar el desempeño laboral, por ende, el *e-learning* busca distribuir conocimientos en esta población (Ali-Hassan et al., 2011).

Wang y colaboradores (2010) realizaron un estudio con el objetivo de examinar qué elementos se requieren en el aprendizaje remoto a través internet para que estas instancias satisfagan las necesidades de los trabajadores en proceso de capacitación. A través de la revisión, se determinó que el *e-learning* **debe proveer un sistema alineado entre las necesidades de aprendizaje individuales y las organizacionales**, como también **conectar el aprendizaje con el desempeño laboral**. Este último punto se vincula con lo señalado en el apartado anterior respecto a la transferencia de los aprendizajes.

Chen (2010) por su parte, indagó en la relación entre el *e-learning* y los resultados laborales generales. De esta investigación se desprendió que generalmente los empleados conciben el aprendizaje virtual como una herramienta útil y, que aquello, además, se relaciona con mejores desempeños en el trabajo. Capece y Campisi (2013) exploraron de qué manera la satisfacción de los empleados respecto al *e-learning* influye en la eficacia de los procesos de capacitación. En una muestra de 5.395 empleados se utilizó un cuestionario de satisfacción que a partir del análisis fue de utilidad para determinar que el nivel de utilización del *e-learning* media el grado de satisfacción ante el sistema de aprendizaje. Es decir, que la frecuencia y la cantidad de experiencias de *e-learning* juegan un rol significativo a la hora de evaluar la satisfacción ante el aprendizaje remoto.

Park y Wentling (2007) condujeron un estudio para investigar el efecto de las actitudes hacia los computadores en la percepción de usabilidad de los cursos de *e-learning*. En una muestra de 47 trabajadores se utilizaron cuatro cuestionarios para indagar en la transferencia (amplitud, frecuencia y dificultad), las actitudes hacia el computador (ansiedad, confianza, agrado y utilidad) y la usabilidad (satisfacción, capacidad de aprendizaje y eficiencia). Los resultados mostraron que las personas con menor ansiedad y mayor confianza ante los computadores experimentaban mayor capacidad de aprendizaje ante los cursos de *e-learning*. Además, si las personas sentían que era más fácil interiorizarse con la plataforma, se sentían más satisfechos con esta y participaban más de los cursos.

Posteriormente, una investigación más específica realizada en trabajadores agricultores en Irán que recibieron capacitaciones en metodología *e-learning*, se centró en la actitud y valoración de los empleados respecto al sistema de enseñanza-aprendizaje. A partir de una muestra estratificada de 379 empleados, se determinó que el conocimiento sobre la plataforma, el soporte técnico y la motivación son fundamentales en la actitud que desarrollan las personas sobre el aprendizaje remoto (Ahmadpour et al., 2016).

Estos estudios son coincidentes con lo ya reportado en tanto, la percepción de uso de las tecnologías, la motivación hacia el aprendizaje, la satisfacción ante los cursos y la transferencia de los conocimientos son elementos claves al evaluar el *e-learning* en ambiente laboral. Sin embargo, al igual que en el ámbito educativo, también son contradictorios y poco consistentes.

Si bien el *e-learning* es un sistema utilizado en el ámbito laboral para la capacitación de los trabajadores, aún se requiere de mayor investigación para determinar qué factores impactan en la aceptación de esta metodología por parte de los empleados y cómo se puede potenciar el proceso de aprendizaje, y por tanto definir con mayor claridad qué, dónde y cuándo realizar los ajustes correspondientes para el logro de estos objetivos (Lin et al., 2019).

Algunos estudios se han concentrado en variables externas a la capacitación que impactan en la efectividad de esta. Por ejemplo, el apoyo organizacional tiene un impacto positivo en la intención de usar el *e-learning* a través de las estrategias comerciales y el sistema de incentivos. Esto es relevante porque, la intención de uso posteriormente tendría un impacto en los resultados de desempeño laboral del trabajador (Lin et al., 2019).

### *e-learning* en el ámbito laboral en Latinoamérica

En Latinoamérica las investigaciones sobre esta temática son aún más escasas, pero es posible identificar algunas relevantes. En Venezuela, por ejemplo, se condujo una investigación con el propósito de identificar aspectos necesarios a considerar en la elaboración de un curso de capacitación con metodología *e-learning* (Liborio, 2017). El autor concluye que la realización de diagnósticos organizacionales sobre sus necesidades, y la entrega de objetivos y metas claves en cada una de las sesiones de capacitación, son aspectos por considerar en los procesos de capacitación (Liborio, 2017).

En Cuba se realizó un estudio descriptivo del proceso de desarrollo de un modelo de capacitación en línea implementado por una empresa dedicada al desarrollo de softwares y servicios informáticos. En este caso, se consideran tres pasos en las capacitaciones remotas: i) diagnóstico de necesidades; ii) diseño de acciones de capacitación y; iii) implementación de las acciones de capacitación (López et al., 2014). En ese sentido, al igual que el estudio anterior, pareciera que el proceso diagnóstico previo a la capacitación es esencial.

Por otro lado, Farías et al. (2013) reportó el conjunto de oportunidades y dificultades en la implementación de un programa de capacitación en línea a profesores en México. Dentro de las dificultades identificadas señalan que hay problemas de conectividad y de conocimiento de las plataformas a utilizar, problemas para comprender las actividades y que los docentes se demoran demasiado en dar respuesta a las interrogantes que aparecen a lo largo del curso. En ese sentido, plantean que es de vital importancia resguardar la coordinación administrativa,

académica y tecnológica, así como aumentar la retroalimentación.

### Factores que inciden en el aprendizaje remoto en el contexto laboral

La literatura en el área nos muestra que el sistema *e-learning* debe alinearse con las **necesidades de aprendizaje** de los individuos y de las organizaciones. Además, debe existir un vínculo explícito con el desempeño laboral de los trabajadores. La efectividad de estas intervenciones dependerá de características de los estudiantes, de los docentes, y de la plataforma en la cual se conducirá la intervención (Botía & Martín, 2018; Wang et al., 2013).

Dentro de las características de los **estudiantes**, se ha identificado que ellos prefieren cursos con estructura, pero que tengan espacios de interacción y retroalimentación. Es decir, los cursos no pueden ser de carácter exclusivamente directivo (Kauffman, 2015). Además, es relevante considerar la motivación de ellos para asistir a la instancia de formación, ya que, a mayor motivación, mayor será la participación que realizarán en la clase (Yang et al., 2009).

Las características de los **docentes** son la segunda dimensión para considerar a la hora de evaluar la efectividad de una intervención. Los datos identificados se relacionan con las preferencias de los estudiantes. Por ejemplo, altos tiempos de respuesta a las interrogantes de los estudiantes, generan que los estudiantes sientan que la capacitación es menos útil para su formación (Farías et al., 2013). Por eso es vital generar contar con una clase interactiva y con retroalimentación.

Finalmente, respecto a las **características de la modalidad de la clase o del dispositivo** es importante contar con una plataforma que permita su familiarización (Park & Wentling, 2007). Si los usuarios sienten más familiar e intuitiva la plataforma, tienen a su vez una percepción de mayor comodidad en torno a aquello que están aprendiendo (Ahmadpour et al., 2016). Por el contrario, si la plataforma es poco o intuitiva el aprendizaje remoto se puede ver permeado negativamente (Farías, et al., 2013).

Si bien existen algunas pistas en torno a elementos a considerar respecto del aprendizaje remoto, la investigación en esta línea suele considerar cursos extensos, con una didáctica y secuenciación de los contenidos clara para todos los actores, con evaluaciones al comienzo y final del curso, entre otros elementos. Poco se sabe en torno a los cursos remotos de las características que ofrece MUTUAL, esto es, cursos breves, con alumnos con distintos grados de conocimiento sobre el tema, de carácter más bien episódicos, etc. Es posible pensar que en cursos de esta naturaleza, los estudiantes tal vez y de manera inconsciente asuman el curso desde un involucramiento superficial (Diver & Martínez, 2015)

Resultados descriptivos de la revisión sistemática

Desde el punto de vista del análisis, los estudios fueron publicados mayoritariamente entre el año 2018 y 2021, tal como se muestra en el gráfico 1.

Gráfico 1. Número de estudios por año

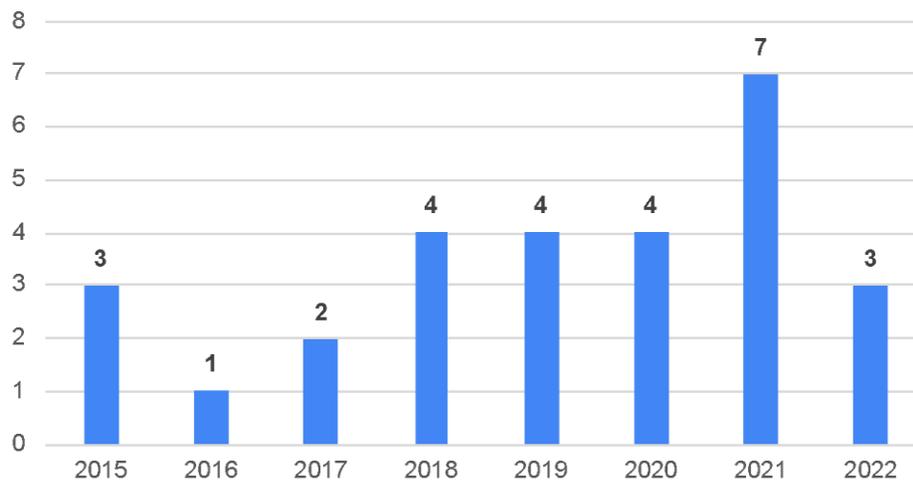
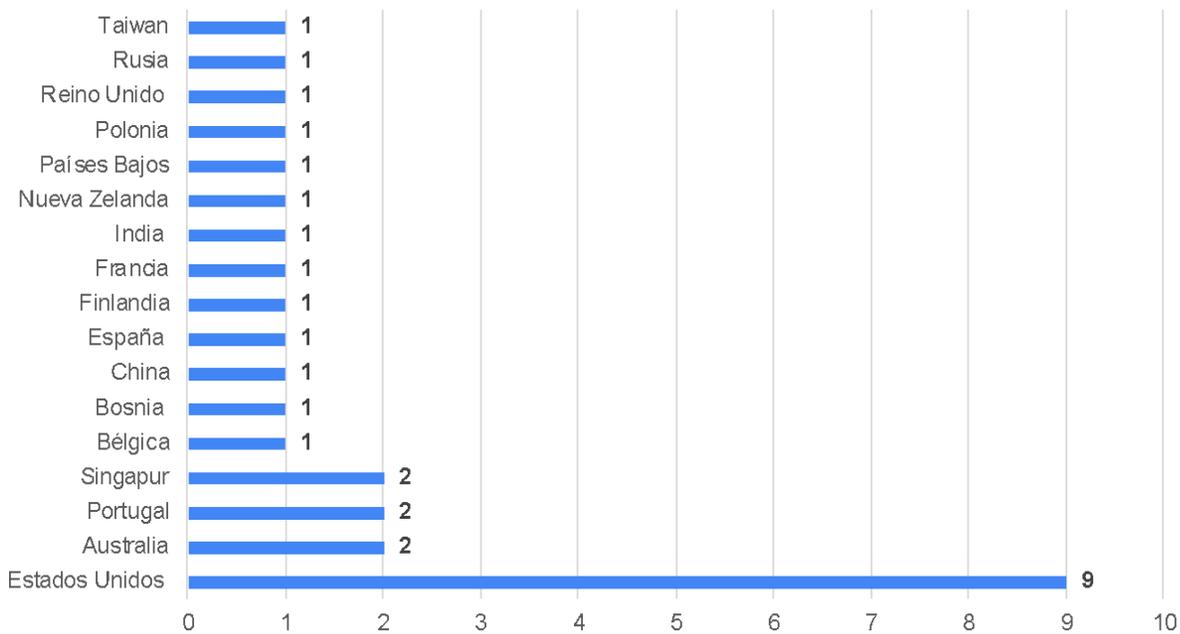
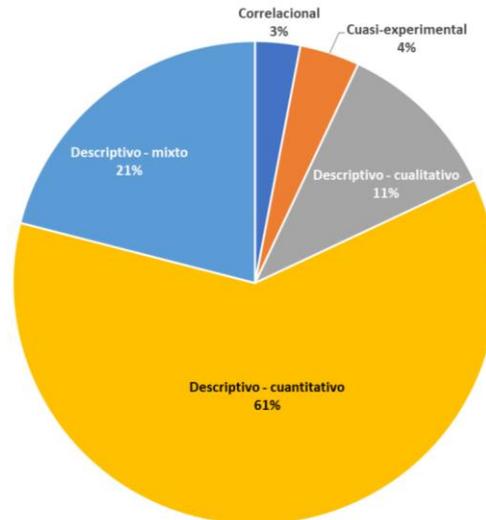


Gráfico 2. Distribución por países de los artículos



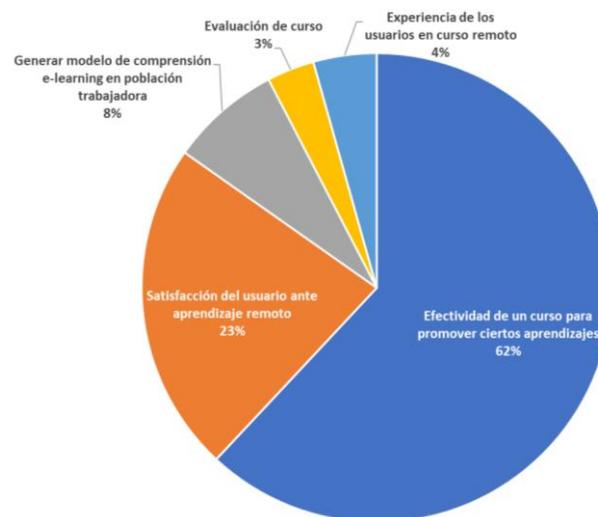
El gráfico 2 presenta una relación entre los artículos publicados y el país de procedencia de ellos. Estados Unidos concentra el 32,1% de los artículos. Entre Australia, Portugal y Singapur suman un 21,4% de los estudios.

**Gráfico 3. Distribución de artículos según su diseño metodológico**



El gráfico 3 muestra las características de los estudios analizados. Los resultados muestran que casi en su totalidad son descriptivos, con fuerte énfasis cuantitativo, y en menor medida cualitativos y mixtos también.

**Gráfico 4. Distribución según foco de estudio**



El gráfico 4 muestra cuáles han sido los enfoques que ha tomado la investigación en *e-learning*, es decir, desde qué perspectivas se ha abordado y cuáles están más desprovistas de evidencia para trabajar sobre ello. En ese sentido, el foco de estudio que representa la mayor proporción corresponde a la **efectividad de un curso en línea para medir el avance en determinados conocimientos**. En esos casos no se evalúa la efectividad del *e-*

*learning* como tal sino el aprendizaje de contenidos a través de esa modalidad. Como ejemplos de curso aparecen primeros auxilios, cursos de seguridad, entre otros. Esto es relevante ya que es la modalidad utilizada en los cursos evaluados por la Mutual.

### *Metodologías e instrumentos utilizados en este campo*

---

Los estudios utilizaron instrumentos variados de acuerdo con el objetivo de investigación propuesto. Para efectos de esta presentación, se clasificaron los estudios según instrumentos utilizados:

1. Cuestionarios tipo Likert: Cinco de los estudios revisados ocuparon escalas tipos Likert que van de 1 al 7, siendo 1 muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo. Estas escalas se utilizaron para medir alfabetización digital, expectativa de desempeño, expectativa de esfuerzo, influencia social, intención de continuidad, percepción de desempeño individual, apoyo organizacional, utilidad percibida, intención de uso e intercambio de conocimientos. Si bien esta metodología y las variables señaladas no miden los cambios en los conocimientos de las personas previo y posterior a la ejecución del curso virtual, son de utilidad para tener conocimiento sobre la percepción de los participantes respecto a condiciones que influyen en la manera de aproximación a procesos de enseñanza aprendizaje virtual vinculados al área laboral. La utilización de escalas que aborden, por ejemplo, el apoyo organizacional, la utilidad percibida, la intención de uso; son fundamentales para comprender por qué una instancia de formación puede estar siendo o no efectiva.
2. Cuestionarios de evaluación de los conocimientos entregados por el curso: Quince de los estudios revisados ocuparon cuestionarios que midieran directamente el dominio de los contenidos revisados durante el curso. Dentro de este conglomerado, existen dos grupos: (i) quienes diseñaron sus propios cuestionarios para medir el aprendizaje de las y los estudiantes y; (ii) quienes ocuparon escalas previamente diseñadas y validadas para medir un constructo central de la asignatura cursada. Ambas alternativas permiten medir la apropiación de los contenidos impartidos durante el curso y/o capacitación virtual por parte de los estudiantes, no obstante, en ninguno de los casos se ocupó una prueba previa y posterior a la realización de la instancia formativa. Por ende, no se puede saber con exactitud si los conocimientos aumentaron, cambiaron, se perfeccionaron, entre otros, a raíz del paso por el curso.
3. Entrevistas semiestructuradas: Cuatro de los estudios revisados ocuparon entrevistas para evaluar la pertinencia de los cursos virtuales, como también los facilitadores y obstaculizadores vinculados a la implementación de este. Esta metodología tampoco permite medir el cambio de los conocimientos de los participantes de la instancia de formación, sin embargo, es útil en etapas iniciales o de re-diseño de los

programas de formación. Esta modalidad permite indagar en la percepción de las personas sobre el curso impartido, su modalidad, estructura y funcionamiento de manera más detalladas, explorando en aquellas variables que son valoradas, como también las que requieren ser mejoradas.

4. Encuesta de satisfacción: Cuatro de los estudios revisados ocuparon encuestas de satisfacción para determinar si se cumplieron las expectativas de las personas al asistir a esta capacitación virtual y determinar qué aspectos se podrían mejorar. Estas encuestas abordaban la profundidad de los contenidos, las modalidades de implementación, las características de los docentes a cargo, entre otros aspectos. Nuevamente, este tipo de instrumento no permite evaluar la efectividad de las clases realizadas, pero son un buen complemento para tener en cuenta cómo las personas perciben el funcionamiento de las clases, las metodologías utilizadas, etc.

En definitiva, los estudios ocupan cuatro tipos de metodologías de evaluación para levantar información respecto al funcionamiento de los cursos en modalidad virtual: escalas tipo Likert, cuestionarios de evaluación de los conocimientos, entrevistas semi-estructuradas y encuesta de satisfacción. Solo uno de estos instrumentos - el cuestionario de evaluación de conocimientos - permite evaluar la efectividad de la capacitación y/o curso para promover el aprendizaje de determinados conocimientos. No obstante, para evaluar realmente su efectividad es necesario contar con una evaluación previa y posterior a la asistencia al curso, situación que no está presente en los artículos revisados.

### *Principales hallazgos de la revisión sistemática*

---

La revisión sistemática revela que la evaluación de los cursos virtuales aún está en una etapa inicial, ya que no hay muchos estudios con modalidad experimental que permitan determinar la eficacia de los cursos. Gran parte de los estudios se enfocan en determinar qué variables favorecen u obstaculizan la implementación de estos cursos, lo que es un insumo esencial para la conformación y perfeccionamiento de estas instancias antes de acudir a la evaluación de resultados de estos.

Si bien los estudios son variados, ya que tienen objetivos y metodologías diferentes, es importante señalar que gran parte de los estudios se enfocan en la promoción de contenidos vinculados al área de la salud y trabajan, por ende, con población de carreras de la salud.

Respecto a los estudios que utilizaron escalas tipo Likert, los resultados evidencian variables que potencialmente podrían estar impactando en la efectividad de las instancias de formación virtuales. Por ejemplo, la alfabetización digital es un elemento que facilita la participación y apropiación de los recursos disponibles en los cursos e-learning, como también las expectativas de desempeño de los estudiantes (Castro et al., 2021). Estas variables refieren al dominio que tienen sobre la plataforma utilizada, lo que les permite sentirse cómodos

interactuando en ella; mientras que la segunda refiere a cómo esperan rendir las personas sobre el curso. Adicionalmente, las opiniones de los compañeros de trabajo sobre las instancias de capacitación también podrían impactar en la manera en qué los trabajadores se comprometen con las instancias de formación virtual (Singh et al., 2021)

En otro estudio, la alfabetización digital es denominada como autoeficacia virtual, en el cual también se hipotetiza que es una variable que impacta en el grado de involucramiento de las personas en instancias de capacitación virtual (Lai, 2017). Este estudio también incorpora la intención de las personas de usar los contenidos aprendidos virtualmente, los que son percibidos como altamente relevantes para la efectividad del curso.

Los estudios que utilizaron cuestionarios de los conocimientos entregados por el curso muestran resultados positivos para la utilización de cursos de aprendizaje virtual. Los estudios señalan que los estudiantes adquirirían conocimientos vinculados a los contenidos del curso a raíz del paso por la implementación del curso. McDaid y colaboradores (2021), uno de los pocos estudios de carácter experimental, muestran un aumento de los conocimientos del 59% al 79% en el grupo experimental. Esto es coincidente con lo señalado por Waing y colaboradores (2021), donde se señaló que el 50,1% de los profesionales de la salud que participaron del curso obtuvieron certificación, pero que dentro de los factores que impactaron negativamente el curso estaba la falta de concordancia entre la oferta del programa y el programa implementado. Demkina y colaboradores (2021) también señalan que hubo un aumento de los conocimientos asociados a factores de riesgo de enfermedades cardiovasculares.

Respecto a los resultados de los estudios cualitativos, **estos reportaron facilitadores y obstaculizadores para la implementación de los cursos virtuales.** Una de las variables que afectaba negativamente el involucramiento de los participantes en los cursos virtuales es la falta de tiempo, ya que en general sus organizaciones de trabajo no les brindan un espacio adecuado para asistir a los cursos (Shapiro et al., 2017). Costa y colaboradores (2020) señala que en general los estudiantes perciben positivamente las instancias de formación virtual y que éstas funcionan de manera correcta, independiente de si son *b-learning* o *e-learning*. Adicionalmente, Spagnolo y colaboradores (2019) reportan que las personas valorarían más las instancias de formación si es que los formadores tuvieran un mayor dominio de la tecnología y que transmitan claramente cómo utilizar esta tecnología por parte de los estudiantes.

Finalmente, respecto a los estudios que utilizaron encuestas de satisfacción, en general, las investigaciones reportan resultados positivos. Nicolas y colaboradores (2022) señalaron que el 97,9% de las personas perciben que los contenidos tratados en su curso eran relevantes y que el 93,6% estaba satisfecho con la calidad de los docentes. MacVarish y colaboradores (2018) reportaron que el 87,5% de los asistentes al curso virtual se encontraba satisfecho con el programa. **Aquello revela que en general, las personas quedan satisfechas con los cursos virtuales.**

Tomando en cuenta estos hallazgos, debería considerarse que la investigación en e-learning aún es incipiente y que está más asociada a cursos y no capacitaciones puntuales en el área de la salud. Ante esto, los investigadores han usado diversas técnicas para evaluar las intervenciones, sin embargo, la elección tiene

consecuencias en los datos reportados. Por ende, la selección del instrumento a utilizar dependerá fundamentalmente de lo que se espera lograr con esos datos. La efectividad de las intervenciones vía e-learning no ha sido lo suficientemente abordada, siendo escasos los estudios que tienen una metodología experimental que permita efectivamente evaluar esta dimensión. Los estudios son de carácter descriptivo en su mayoría, por las limitaciones que tiene la enseñanza-aprendizaje de carácter virtual.

Además, en esta revisión, no se identificaron casos similares a las capacitaciones que realiza la Mutual. Las características de mutual tienen la característica de ser en su mayoría de una sesión, por ende, no hay una cadena de instancias en las cuales los trabajadores se reúnan con el facilitador. Los casos identificados contemplan más de una sesión de capacitación, lo que no nos permite comparar en su totalidad la información, ya que no hay datos sobre cómo se comportan en particular las capacitaciones de una única sesión. No obstante, estudios previos fuera del contexto virtual señalan que una única clase de duración prolongada se relaciona con menor aprendizaje, mientras que clases más acotadas y con mayor frecuencia, permiten que los asistentes consoliden su aprendizaje (Reardon et al., 2008). Además, otros estudios señalan que las clases más breves pero con mayor frecuencia se vinculan con mayor capacidad de respuesta ante casos complejos por parte de los asistentes, que quienes asisten a una única clase intensiva (Rayburn & Rayburn, 1999).

### **Análisis de la observación etnográfica**

---

A partir de esta observación etnográfica se desprendieron algunos elementos a considerar como parte de los cursos analizados:

- En general, **se señalan los objetivos de la clase** desde la mirada del facilitador como representante de la Mutual de Seguridad CChC, pero no se formulan claramente como un aprendizaje esperado.
- Las clases tienen un **carácter expositivo**, en la que el/la **facilitador/a domina la palabra gran parte de la sesión**. Sin embargo, el número de asistentes tiene un papel significativo en la calidad de participación de las y los estudiantes y en la apertura del/a facilitador/a. En los cursos con menos asistentes se observa una dinámica más cercana y hay mucha más participación por parte de las y los estudiantes que en las capacitaciones más numerosas.
- El gran porcentaje de los cursos **no cuenta con evaluaciones**, la nota que se obtiene en el curso depende exclusivamente de la asistencia que se toma por el Rut de los participantes en el chat.
- La **toma de asistencia es un proceso poco fluido**, presenta espacios para malas prácticas, trabajadores sin cámara encendida, varios trabajadores en una misma conexión, etc.
- Respecto a aspectos de **diseño y material audiovisual, este no es realmente un apoyo para el/la facilitador/a** porque posee demasiada información o muy poca, sin encontrar un balance. Sería fundamental incluir mayor diagramación en las presentaciones.

Adicionalmente, se realizó una observación de la *masterclass* de tres días que se imparte a las y los facilitadores.

- Esta instancia de capacitación está enfocada en las características del/a facilitador/a y cómo deben realizar la clase.
- Se mencionan aspectos de la relación contractual con Mutual y de elementos que desde la organización se valora (responsabilidad, disponibilidad de tiempo, generación de confianza con mutual para ser considerados, planificación de tiempo, etc.)
- Se concentra en aspectos principalmente de formato y requisitos que se deben cumplir (leer objetivos, pasar asistencia en plataforma, etc.)
- Los espacios de ejercicios prácticos con retroalimentación son muy bien evaluados por los participantes, sin embargo, son momentos puntuales.
- No se observan espacios de capacitación en estrategias activas de enseñanza en modalidad virtual.

### **Análisis de las percepciones del aprendizaje remoto**

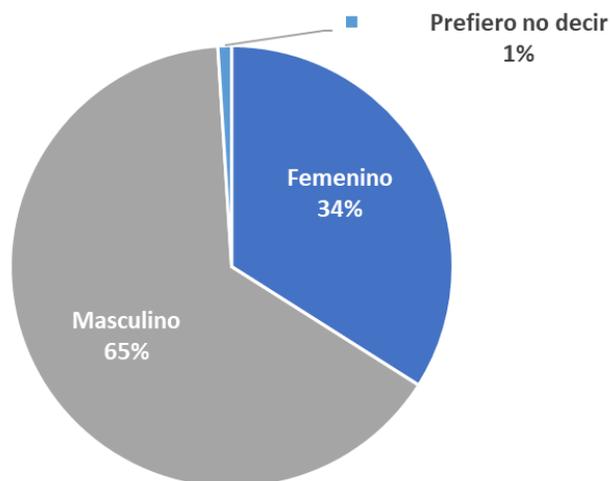
---

A continuación, se presentan los resultados de las percepciones sobre aprendizaje remoto, tanto desde la perspectiva de los facilitadores como de los trabajadores.

#### *Desde los facilitadores participantes*

---

**Gráfico 5. Distribución de los participantes por género**



Tal como se observa en el gráfico precedente, los facilitadores varones son casi el doble que las mujeres, lo cual no responde a una distribución de género poblacional pero sí a la información de la población laboral,

puesto que la participación de las mujeres en el mercado laboral suele ser menor que la de los hombres en nuestro país.

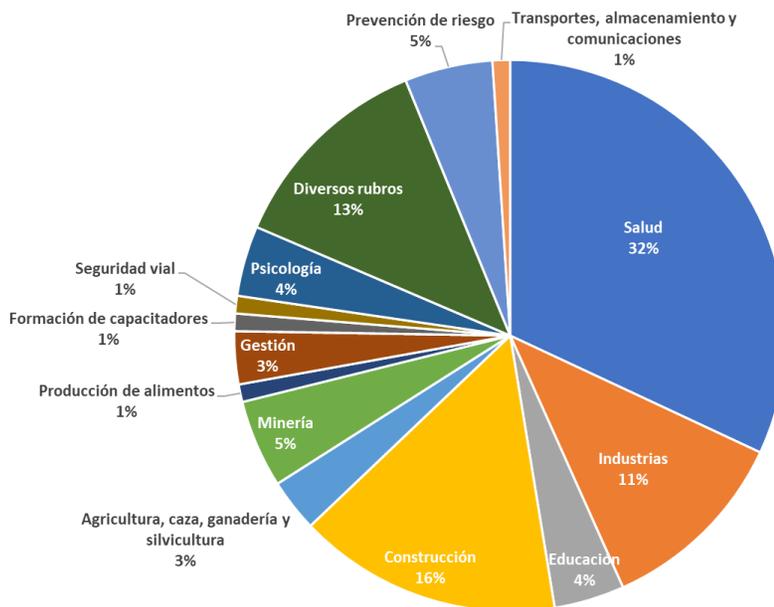
El promedio de capacitaciones realizadas por facilitador fue de 15,6, con un promedio de 25,1 alumnos. Con relación a los años trabajando en Mutual, el 28,0% de los participantes se concentra en el rango de 5 a 10 años.

Tabla 4. Distribución de participantes según años trabajando en *streaming*

Años	Frecuencia	Porcentaje (%)
menos de un año	25	33,3%
De 1 a 2 años	30	40,0%
De 2 a 5 años	17	22,7%
De 5 a 10 años	3	4,0%
Total	75	100

La edad promedio de los participantes fue 44,4 años. Los resultados descriptivos de la tabla 4 señalan que el 73,3% de los participantes responde al perfil de facilitadores que han desarrollado su actividad básicamente a partir del periodo de pandemia (con 2 años o menos de trabajo en *streaming*). Una proporción bastante menor (4%) han estado en esta actividad al menos desde el año 2018 o antes.

Gráfico 6. Distribución de área de las capacitaciones



El gráfico 6, muestra una distribución de las áreas en las que se desempeñaban los facilitadores. Se concentraron mayoritariamente en Salud, lo cual no sorprende considerando las demandas que existieron específicamente para ese sector en el periodo de pandemia reciente. Los otros sectores relevantes (Construcción e Industrias) responden a áreas en que clásicamente la Mutual de Seguridad tiene muchos afiliados.

### *Confiabilidad de las escalas*

---

La escala completa mostró un buen nivel de confiabilidad. Lee Cronbach (1951) propuso un índice con el propósito de estimar la consistencia interna de una escala, que en términos simples estima el grado de correlación entre los ítems (Cronbach & Meehl, 1955). Cortina (1993), ha propuesto criterios para clasificar la consistencia interna de las escalas a partir de lo sugerido por Cronbach. Según el autor un puntaje mínimo aceptable es de 0.7, mientras que valores alfa entre 0.8 a 0.9 son los esperables dado que muestran al mismo tiempo alta consistencia, pero no demasiada de tal forma que los ítems estén volviéndose redundantes.

En este estudio, el instrumento total mostró una muy buena consistencia interna, con un alfa de Cronbach de ( $\alpha = 0.837$ ), al igual que las subescalas: Planificación de las capacitaciones ( $\alpha = 0,7$ ); Desarrollo de las capacitaciones ( $\alpha = 0,786$ ) y Plataforma ( $\alpha = 0,833$ ).

Para cada una de las subescalas se calculó un índice, que se consignaron con el mismo nombre. Se calcularon correlaciones entre las siguientes variables consideradas en el estudio: *edad*, *años en mutual*, *años en streaming*, *número de capacitaciones*, *número de alumnos*, *planificación de la capacitación*, *desarrollo de las capacitaciones*, *plataforma*. Se observan correlaciones moderadas y positivas entre edad y años en mutual ( $r=.480$ ,  $p< 0,001$ ), años en *streaming* y años en mutual ( $r=.549$ ,  $p<0.01$ ), años en *streaming* y número de capacitaciones ( $r=.321$ ,  $p<0.01$ ). Entre los indicadores calculados, se encontraron correlaciones positivas y moderadas entre desarrollo de capacitaciones y plataforma ( $r=.500$ ,  $p<0.01$ ), desarrollo de capacitaciones y planificación de las capacitaciones ( $r=.349$ ,  $p<0.01$ ). Llama la atención la correlación negativa y moderada entre plataforma y años en *streaming*.

Tabla 5. Matriz de correlaciones entre variables analizadas (n=75)

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1. Edad	-							
2. Años en Mutual	0,48**	-						
3. Años en <i>streaming</i>	0,29*	0,55**	-					
4. n° de capacitaciones	0,03	0,16	0,32**	-				
5. n° de alumnos	-0,04	0,08	0,15	0,13	-			
6. Planificación de capacitación	0,08	-0,08	0,05	-0,03	-0,04	-		
7. Desarrollo de capacitación	-0,08	-0,06	0,02	-0,04	-0,05	0,35**	-	
8. Percepción sobre plataforma	-0,09	-0,18	-0,3**	-0,3*	-0,0	0,29*	0,5**	-

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

La matriz de correlaciones muestra varias asociaciones interesantes de analizar. En primer lugar, y de manera bastante razonable, la variable edad se correlaciona significativa y positivamente con los años trabajando en Mutual ( $r_{75}=0,48$ ,  $p=0,01$ ) y años participando de cursos *streaming* ( $r_{75}=0,29$ ,  $p=0,05$ ). Estas últimas dos variables también están correlacionadas entre sí ( $r_{75}=0,55$ ,  $p=0,01$ ).

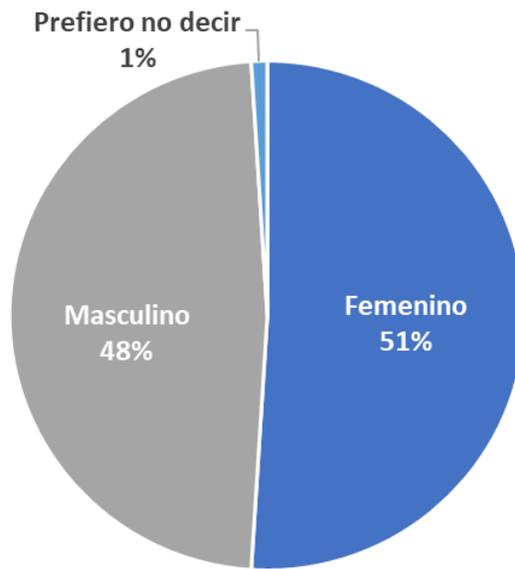
Una asociación interesante, es la que se da entre “años en *streaming*” y “percepción sobre la plataforma”. Los resultados muestran una asociación significativa e inversamente proporcional entre ambas. Esto significa que mientras más años el facilitador lleva en *streaming*, tiene una más baja valoración sobre los componentes de la plataforma.

Otro de los aspectos que muestra una asociación significativa ocurre entre la planificación y el desarrollo de la capacitación ( $r_{75}=0,35$ ,  $p=0,05$ ). Esto significa que conforme los facilitadores planifiquen o consideren los aspectos de la planificación, percibirán un mejor desarrollo de la capacitación que ellos conduzcan. Finalmente, el desarrollo de la capacitación está a la vez relacionado significativa y positivamente con la percepción sobre la plataforma ( $r_{75}=0,5$ ,  $p=0,01$ )

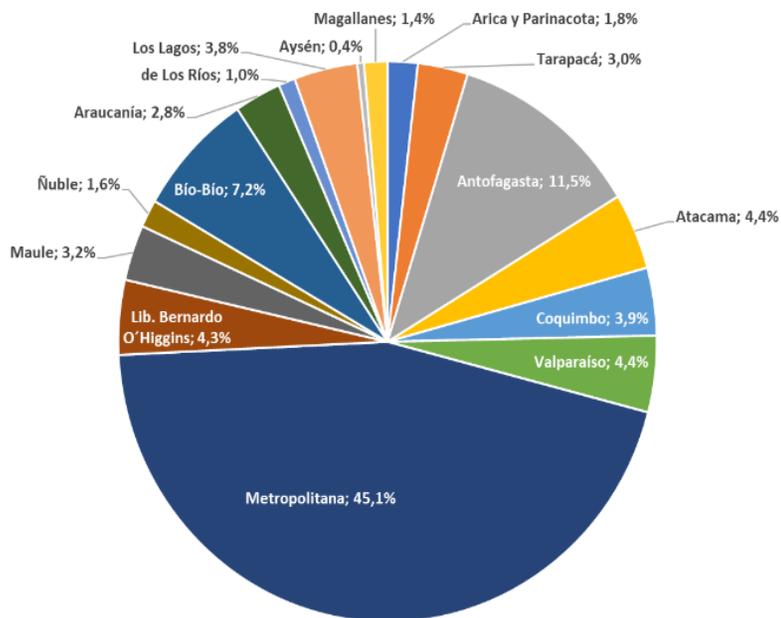
### *Desde los trabajadores participantes*

La edad promedio de la muestra fue de 41,3 años. La distribución por sexo es muy similar a la de la población general, tal como puede observarse en el gráfico 7.

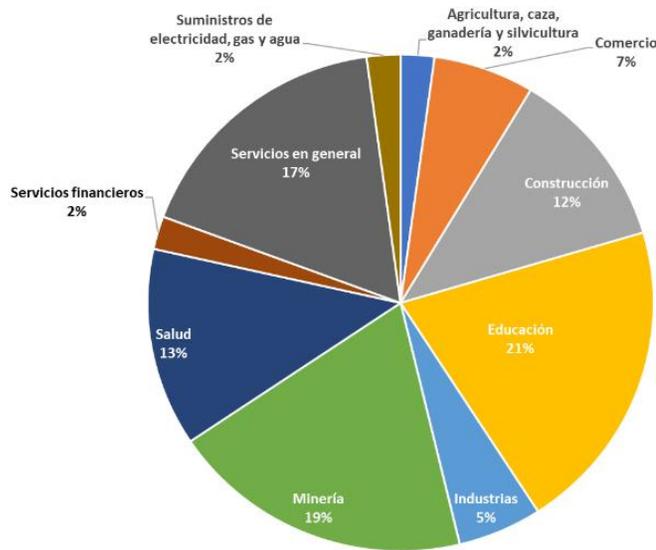
**Gráfico 7. Distribución de los participantes por género**



**Gráfico 8. Distribución de participantes por región**

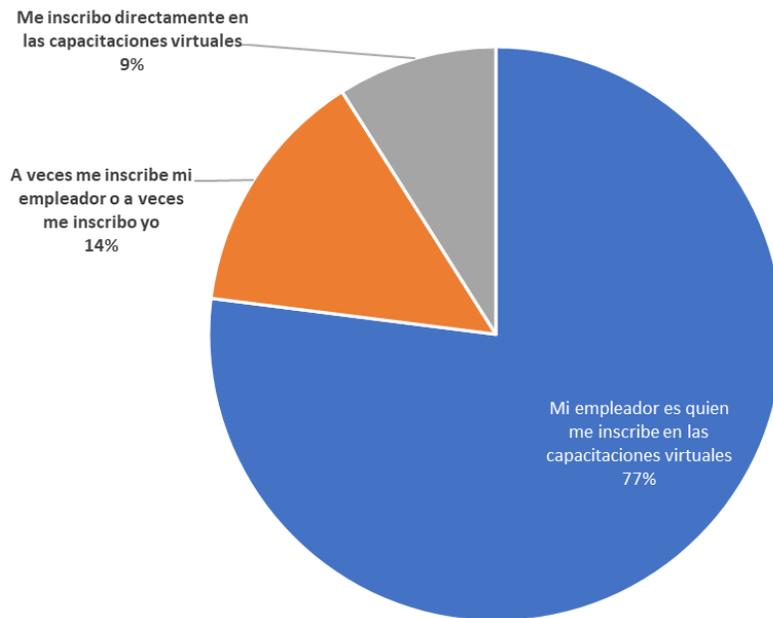


**Gráfico 9. Distribución de participantes por área productiva**

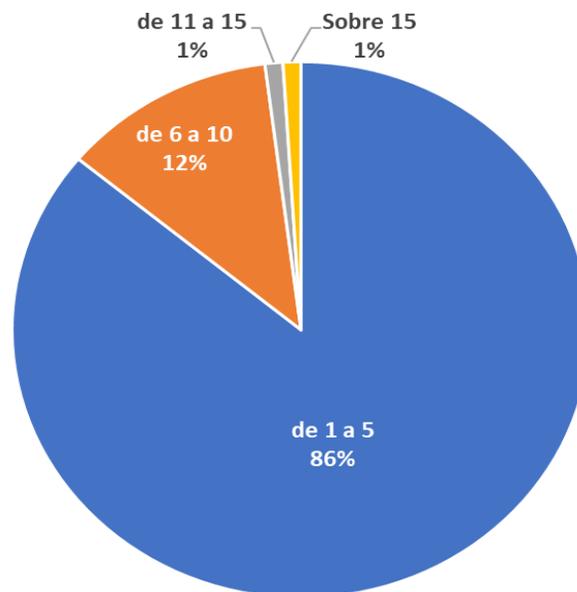


Los gráficos 8 y 9 muestran la distribución de los participantes tanto por región como por área productiva. Existe una gran concentración de respuestas en la Región Metropolitana (donde probablemente la demanda por capacitación ha sido más alta), seguida por las regiones de Antofagasta (de gran presencia minera) y Bío Bío, que es una región de gran actividad económica en general. Con respecto a los rubros de los participantes, llama la atención que la mayoría sean de Educación: probablemente muchos afiliados del sector educacional requirieron apoyo en el ámbito de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST en este periodo de pandemia. Con respecto a los otros sectores más representados, constituyen áreas donde efectivamente Mutual de Seguridad tiene tradicionalmente muchos afiliados (Construcción) o demandan permanentemente capacitación debido a sus operaciones (Minería).

**Gráfico 10. ¿Quién (los/las) inscribe en las capacitaciones?**



**Gráfico 11. ¿Cuántas capacitaciones han tenido en el año?**



Los gráficos 10 y 11 dan cuenta de que los/as participantes muy mayoritariamente han sido inscritos en las capacitaciones por sus empleadores y que han tenido entre 1 y 5 actividades de capacitación al año. Un bajísimo porcentaje tuvo sobre 15 capacitaciones en un año. Cabe destacar respecto al primer punto que la participación en los cursos de capacitación, al no ser voluntaria, podría ser una variable que incide en la baja motivación por

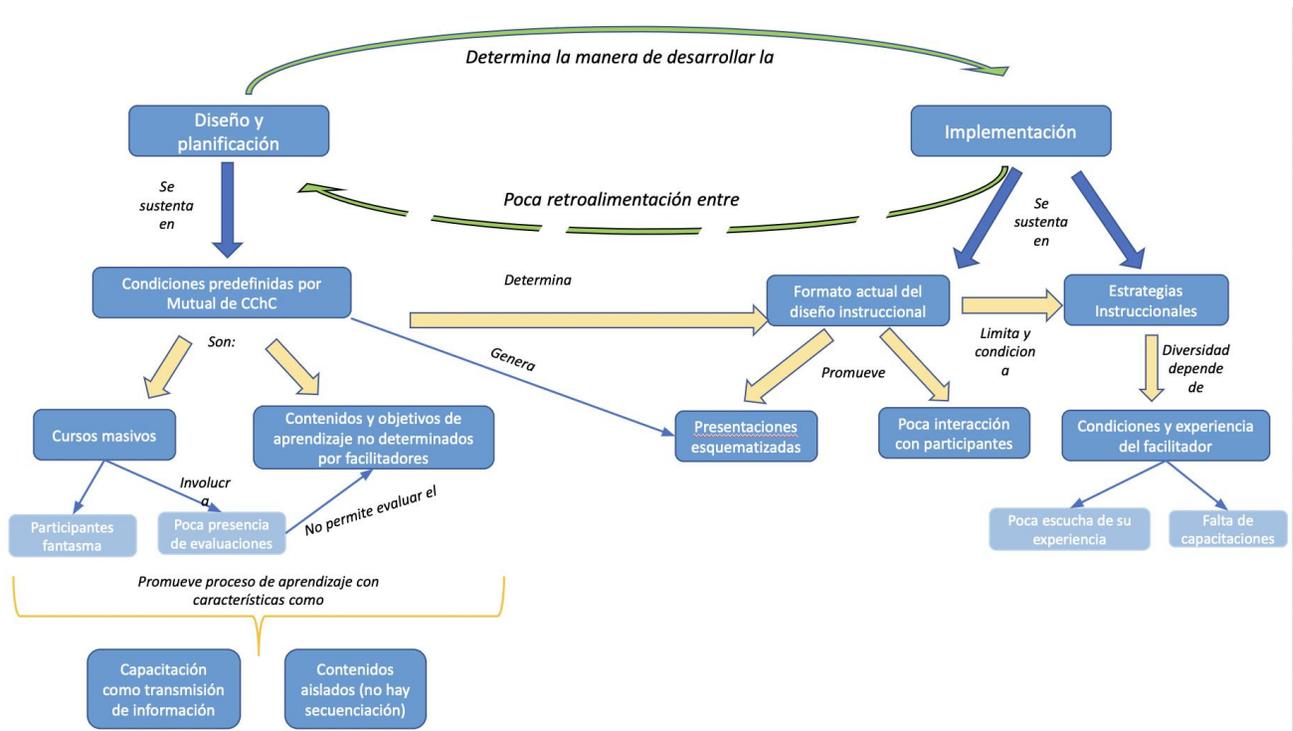
responder la encuesta, puesto que como se señaló anteriormente, para la encuesta de trabajadores la tasa de respuesta fue inferior al 10%.

### Análisis de grupos focales con facilitadores

A partir de los tres grupos focales (12 facilitadores participantes), se identificó una serie de elementos relevantes para re-pensar el diseño de los cursos vía *streaming* implementados por la Mutual de Seguridad CChC. Los datos fueron transcritos, anonimizados y analizados utilizando la Teoría fundamentada.

El siguiente diagrama sintetiza los resultados obtenidos del análisis de los grupos focales en torno a lo que los facilitadores perciben del proceso de capacitación remota.

**Diagrama 4. Resultados análisis de grupos focales**



Para facilitar la exposición de los resultados, se utilizará el modelo de Kemp y sus diferentes dimensiones para describir los hallazgos de los grupos focales.

En la dimensión de **planificación**, es importante tener en cuenta que las y los facilitadores señalan que no se les tiene en consideración para realizar ese proceso, ya que viene dada por parte de Mutual. Es decir, Mutual define el contenido y la estructura de cada uno de los aspectos de la clase que se impartirá.

Los facilitadores relatan tener escasas instancias para generar retroalimentación de los formatos y contenidos de los cursos que deben dictar. Por otra parte, respecto a las sugerencias de cambios o mejoras que los facilitadores envían a Mutual, se percibe poca prontitud para ser acogidos, por lo que algunos optan por realizar cambios y correcciones por su cuenta sin la necesidad de ser aprobados desde Mutual.

Los cursos en general se enfocan en la transmisión de la información, sin demasiada interacción entre participantes ni entre participantes - facilitadores. El **formato** de los cursos es altamente estructurado, dejando poco espacio para la innovación del facilitador y para la realización de actividades más prácticas.

Otro aspecto que requiere revisión es el proceso de toma de asistencia. Muchos cursos cuentan con gran cantidad de participantes inscritos, es decir son cursos masivos. Adicionalmente no todos los trabajadores cuentan con un lugar de conexión individual, lo que restringe las alternativas de participación activa y dificulta las posibilidades del facilitador de llevar un mayor control de la participación y asistencia real de todos los inscritos.

Respecto a los **formatos y tipos de evaluaciones**, estas son inexistentes, ya que en la mayoría de los casos la nota del curso se define en función únicamente de la asistencia. Esto no permite tener una noción de si las y los estudiantes están aprendiendo o no, ni cómo la capacitación impacta en un futuro en el desarrollo de su profesión. Debido a esto tampoco se cuenta con más información sobre las **características de los aprendizajes** que logran los trabajadores.

Respecto a las **estrategias instruccionales**, se observa una gran variabilidad de casos. Es decir, las características propias del facilitador (experiencia, dominio del tema, motivación, manejo tecnológico, etc.) marcan una gran diferencia en el tipo de clase a la que pueden optar los diferentes trabajadores. En esta línea algunos facilitadores, pese a lo estructurado de las capacitaciones, logran generar un espacio más cercano, vinculando los contenidos a las realidades específicas del grupo de trabajadores conectado.

En resumen, las capacitaciones son diseñadas y estandarizadas por Mutual y son más bien de carácter expositivo. En su mayoría son sesiones breves y sin **secuenciación** posterior, es decir, no permiten una formación gradual con aumento de complejidad o profundidad de los contenidos trabajados. La masividad de los cursos no fomenta una participación más activa y restringe el tipo de estrategia instruccional que pueden implementar los facilitadores. Finalmente, la ausencia de evaluación posterior, tanto del proceso como del aprendizaje logrado no permite analizar el real impacto que las capacitaciones generan en los trabajadores.

### *Resultados cuantitativos de la intervención*

---

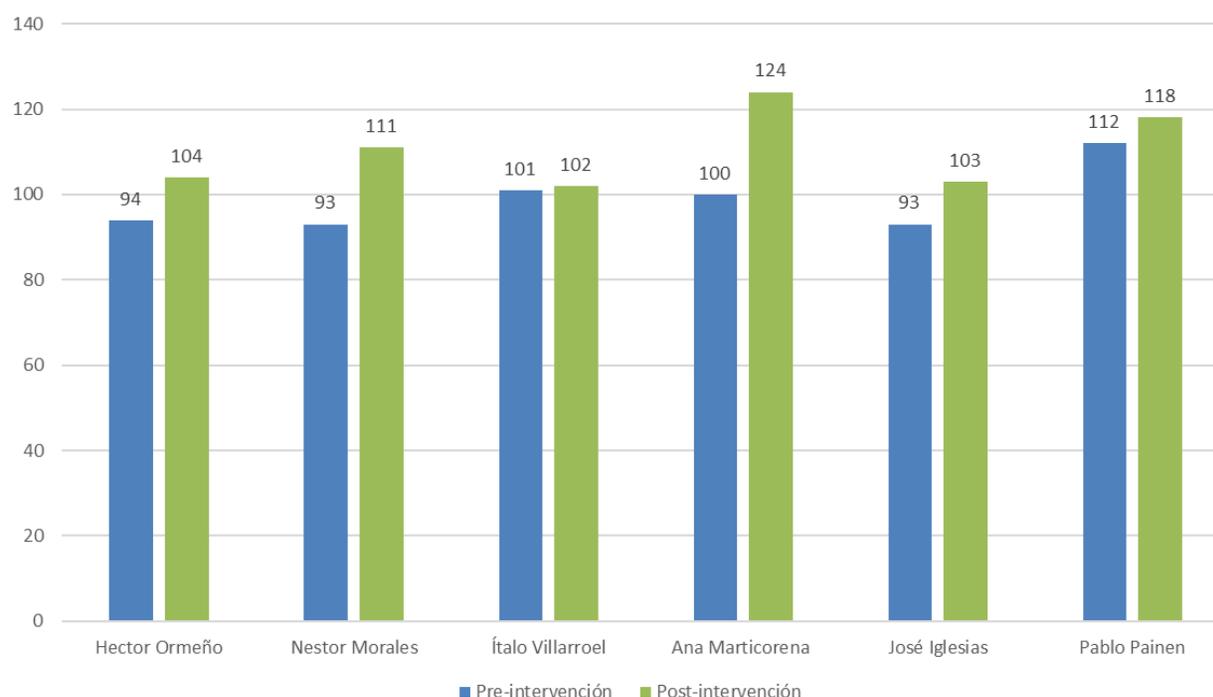
Si bien el trabajo de intervención con los relatores tenía un carácter diverso dadas las distintas condiciones, temas, y características de los cursos que dirigían, se buscaron maneras de poder cuantificar un eventual progreso antes y después de la intervención, en términos de las percepciones que ellos tenían respecto a su labor como docentes. Para este fin, se administró antes y después de la intervención una escala validada de Autoconcepto académico, la que fue alojada en la plataforma *SurveyMonkey*.

El autoconcepto se define como lo que una persona cree sobre sí misma, construyéndose en base a sus experiencias – tanto positivas como negativas – que refuerzan la valoración de las propias competencias (Santana, 2009). En el caso del *e-learning*, los facilitadores pueden sentirse más o menos competentes no sólo en la materia que imparten en su capacitación, sino que también en aspectos ligados a la docencia y a la tecnología.

Ante esto, las preguntas de la escala de Autoconcepto académico consideran 14 preguntas, las que son acompañadas de una escala *Likert* de 9 niveles (Nada, Muy poco, Alguna influencia, Bastante y Mucho). Las preguntas abordan temáticas relacionadas con distintos ámbitos que confluyen al momento de dirigir una relatoría, y han sido adaptadas al contexto específico de las capacitaciones encargadas por Mutual. Algunos de los temas que aborda la encuesta corresponde al grado de interés de los estudiantes (i.e. ¿en qué medida se siente capaz de motivar a los/as trabajadores que muestran un escaso interés por la capacitación?), del desempeño en la capacitación propiamente tal (i.e. ¿en qué grado se considera capaz de evitar que los/as trabajadores entorpezcan el buen desarrollo de la clase?) y la autoeficacia docente (i.e. ¿en qué medida cree estar capacitado para entenderse con los/as trabajadores más difíciles?). La escala considera un puntaje máximo de 126 puntos (14 preguntas x 9 niveles de escala *Likert*). La escala fue sumada, y un puntaje más alto representa un mejor autoconcepto académico.

A continuación, se presentan los resultados globales y específicos de los 5 relatores que participaron del proceso de intervención. Cada uno de ellos respondió la encuesta antes y después de la intervención. El análisis está calculado en torno a un pareo en torno a cada uno de los relatores de manera independiente.

**Gráfico 12. Comparación pre y post intervención en Autoeficacia docente**



Los resultados del gráfico 12, muestran que, sin excepción, todos los relatores que participaron de la intervención aumentaron su percepción de autoeficacia docente antes y después de la intervención, con ganancias relativas en la escala entre 1 a 24 puntos. El promedio de ganancias, si se consideran a los 5 relatores antes y después de la intervención es de 11,5 puntos en esta escala. A continuación, se presenta un análisis específico de las preguntas de la escala de autoeficacia, en términos de las ganancias, esto es, la resta entre los puntajes post-intervención, menos pre-intervención. Las preguntas están presentadas en orden decreciente, entre aquellas donde fue posible notar una mayor ganancia, hasta aquellas que mostraron menor modificación antes y después de la intervención.

**Gráfico 13. Ganancias en la escala de Autoeficacia docente (post – pre)**



Los resultados del gráfico 13, muestran que las mayores ganancias reportadas por los relatores estuvieron vinculadas con el grado de conciencia en torno a la comprensión que tienen los trabajadores en las clases en las que imparten relatoría (i.e. ¿hasta qué punto se considera capaz de evaluar la comprensión del/a trabajador/a respecto a los contenidos de aprendizaje mostrados?), en el modo en que pueden re-pensar actividades que permitan al trabajador ser crítico del entorno y de la labor que desarrollan (i.e. ¿en qué medida cree que puede ayudar a los/as trabajadores a que reflexionen de un modo crítico?), y sobre aspectos más prácticos ligados con estrategias de enseñanza propiamente tal (i.e. ¿en qué medida cree poder utilizar estrategias alternativas en su clase?). Por contraparte la pregunta en la que no hubo variación se relaciona específicamente con estudiantes desafiantes. Este punto no fue parte de la intervención realizada por el equipo (i.e. ¿en qué grado se siente capaz de enfrentar a estudiantes desafiantes?)

En general los resultados tanto a nivel global como a nivel específico son alentadores, considerando las limitaciones de este trabajo. Sin desmedro de esto, es importante señalar que un escenario óptimo hubiera sido desarrollar un trabajo con una muestra más amplia.

Adicionalmente, al trabajo en torno al autoconcepto docente, la intervención con los relatores permitió conocer sus experiencias, y tanto las fortalezas como los desafíos que tiene desarrollar este tipo de intervenciones en los contextos en que ellos se desenvuelven. Una breve síntesis de los resultados de corte cualitativo de la sección de intervención de este estudio se presenta en el siguiente apartado.

Respecto de la interacción que se dio entre los relatores y el equipo de intervención, en términos del trabajo que se realiza, es importante subrayar ciertos aspectos a modo de resultado.

1. **Sesgo en la participación (autoselección).** De manera evidente, y en línea con lo que habitualmente sucede en intervenciones en Educación y en Ciencias Sociales, este estudio evidenció un sesgo en la participación, particularmente el de autoselección. Cuando el proyecto iniciaba, el equipo de investigación recolectó información en torno a los cursos remotos de Mutual de Seguridad. En este análisis, y como fue descrito anteriormente, aparecieron problemas evidentes, de distinta naturaleza, los que obviamente requerían una intervención sistemática y constante por parte del equipo que tomó parte de este estudio. Sin embargo, dado que para desarrollar una intervención es crucial que el participante no se sienta obligado a participar, se invitó de manera abierta a todos los relatores a recibir esta capacitación de manera gratuita. En este punto se produce un sesgo de selección. Los relatores que menos necesidades evidentes tenían o que en otros términos quienes desarrollaban una mejor docencia, fueron los primeros que quisieron tomar parte de la intervención. Con esto, se produce un sesgo de autoselección, pues quien participa es en efecto, quien menos lo requiere. Este efecto fue transversal en los 5 relatores que participaron del estudio. Nuevos mecanismos deben ser desarrollados por Mutual para asegurar la participación de aquellos relatores que más requieren apoyo.
2. **Necesidad de mayor flexibilidad en la creación y adaptación de contenidos.** Los relatores que participaron, y que a juicio del equipo de investigación, logran exponer buenas características en la relatoría, coincidían en la necesidad (en algunos casos), de tener un mayor grado de libertad para que manteniendo los objetivos centrales de la relatoría ellos puedan introducir cambios, mejoras o adaptaciones, considerando los nuevos avances en las temáticas que enseñan, o bien para asegurar una mejor o mayor participación por parte de los trabajadores.
3. **Relatores como posibles mentores.** Una de las características transversales en todos los relatores que participaron de esta intervención, fue siempre su muy buena disposición a participar en las actividades en las que fueron requeridos/as. Este aspecto es alentador, considerando el desarrollo de un programa más complejo en que puedan detectarse talentos en términos de relatorías. Una forma para involucrar a estos buenos relatores podría ser diseñar e implementar una suerte de mentoría entre relatores/as más capacitados/as, y aquellos novatos o bien quienes necesitan de un mayor grado de acompañamiento para generar relatorías de calidad. Los relatores que tomaron parte de esta intervención se mostraron proclives a poder contribuir a Mutual, en el soporte y apoyo de colegas relatores que así lo requieran.

## **Aprendizajes y desafíos. Rol de la capacitación en SST**

---

La capacitación ha sido -y es- fundamental en el contexto del trabajo. Sirve no solamente para incrementar el conocimiento personal aplicado al trabajo, sino que también para reorientar el curso de una vida laboral, mantenerse vigente y reinventarse. Los diferentes modelos de capacitación tienen distintas poblaciones objetivo, dependiendo del nivel de preparación de los individuos para el lugar de trabajo en cuanto a habilidades (blandas o socioemocionales, competencias matemáticas y lingüísticas, técnicas), a la experiencia, la edad y al objetivo de la capacitación de por sí (Didier & Cox, 2012).

En el contexto específico de la SST, de acuerdo con el Compendio de la SUSESO, en el Libro IV sobre Prestaciones Preventivas se plantea que con capacitación se entenderá al proceso orientado a “promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores en materias de seguridad y salud en el trabajo” (Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO], 10 de mayo 2023). En esta línea, se enfatiza además que la capacitación permite la adaptación a los cambios que deviene de la introducción de innovaciones tecnológicas y de las transformaciones estructurales de la economía.

En nuestro país, los organismos administradores de la ley deben responder a cubrir varios aspectos. Al menos, deberían dar cuenta de:

1. Las necesidades de capacitación de los trabajadores, en concordancia con los peligros identificados, riesgos evaluados y aspectos normativos.
2. Los factores de accidentalidad, morbilidad, fatalidad y aspectos normativos básicos de la entidad empleadora.
3. Las capacitaciones propuestas en los distintos protocolos de vigilancia de ambiente y de salud del Ministerio de Salud.

Según lo establecido en el Compendio de la SUSESO, se pueden distinguir distintas actividades de capacitación, que varían en profundidad, objetivo y duración: charlas, cursos y seminarios. En el campo de la prevención, todas ellas son útiles, dependiendo del ámbito en que se desee actuar, los recursos disponibles y el contexto. Como sabemos, gran parte de la oferta de capacitación existente en SST está en el ámbito del “cumplimiento obligatorio de la ley” en materia preventiva y, por tanto, no necesariamente responde al levantamiento de las necesidades de capacitación identificadas por trabajadores y trabajadoras en sus organizaciones. Tal como fue consignado en las encuestas realizadas a trabajadores en este proyecto, son las empresas quienes inscriben a sus empleados para que participen en los cursos dictados por Mutual. Uno de los grandes desafíos para los organismos administradores de la ley es, por lo tanto, desarrollar programas suficientemente atractivos y motivadores que puedan ser valorados por los participantes como una experiencia grata y significativa a pesar de su obligatoriedad.

## *¿Qué aprendimos en la pandemia en términos de capacitaciones?*

---

La pandemia por COVID-19, que ha impactado la sociedad mundial de diversas maneras y atravesó toda la actividad productiva mundial por un periodo de al menos 3 años, obligó a las organizaciones a implementar otro tipo de estrategias para poder desarrollar la actividad de capacitación necesaria para proteger la seguridad y salud de trabajadores y trabajadoras. El teletrabajo y el aprendizaje virtual pasaron a formar parte de la vida cotidiana. Las pantallas de dispositivos electrónicos reemplazaron, por así decirlo, "al cuaderno y la pizarra".

Las normas de distanciamiento físico y confinamiento tuvieron como consecuencia una interrupción sin precedentes en la provisión de educación y capacitación. Al mismo tiempo, movilizaron la innovación y la adaptación, particularmente en el aprendizaje a distancia.

Durante la pandemia, la capacitación en SST se ha realizado de manera virtual en dos modalidades: sincrónica, cuando los estudiantes y los profesores interactúan en tiempo real; y asincrónica, cuando se comparte el curso en la nube y el estudiante lo gestiona, accediendo al contenido y a las evaluaciones. La implementación masiva de estas tecnologías permitió llegar a grupos mucho más masivos y ampliar, por tanto, la base de personas capacitadas. No obstante, las circunstancias en que se desarrollaron los cursos, especialmente los sincrónicos, variaron según país, sector e instituciones a cargo de la capacitación. Esta tensión entre un alcance más amplio de participantes, pero sin perder la calidad y los objetivos de capacitación, es un elemento que debe motivar a evaluar los criterios de calidad no sólo de Mutual, sino que de todas las instituciones que imparten capacitaciones remotas.

Los países siguieron distintos caminos en esta materia. En el caso de Estados Unidos se estableció como estándar que todos los participantes con entrenador en vivo tenían que estar en la pantalla el 100% de la presentación, mientras en países latinoamericanos como el nuestro, menos regulados, tuvieron mucho mayor tolerancia a que una proporción mayoritaria de los participantes estuvieran con la pantalla apagada. Si bien esto no puede generalizarse, durante esta etapa uno de los principales reportes de muchos profesores y capacitadores fue, precisamente, la ausencia de interacción con sus estudiantes: esa vivencia de entrega de conocimientos sin retroalimentación real y baja participación de los receptores tal vez haya incidido en una disminución de la motivación de facilitadores y facilitadoras. A pesar de esas dificultades, tal como relataron algunos participantes en los grupos focales, ocasionalmente sí fue posible generar espacios más cercanos, al establecer vínculos entre los contenidos y las realidades específicas del grupo de trabajadores conectados.

Si bien el periodo de pandemia ha complejizado muchas cosas, también mostró que la sociedad puede adaptarse a todo y que se pueden rescatar elementos positivos producto de lo que nos enseñó esta etapa. Los resultados de una encuesta en línea sobre los efectos de la pandemia del COVID-19 en la provisión de educación y capacitación técnica y profesional (ECTP) y el desarrollo de capacidades, realizada por la OIT, nos indican que en esta etapa se aprendieron diversas lecciones (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). La encuesta, de carácter interinstitucional, recabó información acerca de políticas, medidas de capacitación, retos enfrentados y recursos desarrollados, a partir de 1,353 encuestados provenientes de 126 países. La encuesta dio cuenta de una serie de prácticas interesantes y novedosas en el desarrollo del aprendizaje flexible y opciones de evaluación, con soluciones que fluctúan en el nivel de requerimiento de tecnología necesaria, que responde a los contextos locales,

y fueron evolucionando según el desarrollo de la crisis. Se forjaron alianzas para la construcción de soluciones de aprendizaje a distancia, crear nuevos programas de capacitación e incrementar recursos para mitigar las dificultades laborales en sectores fuertemente afectados por la crisis sanitaria.

Las lecciones aprendidas giran en torno a tres grandes aspectos: 1) la importancia del aprendizaje remoto, incluyendo la adquisición de capacidades prácticas y precondiciones para que éstas sean de alta calidad; 2) la importancia de capacidades y conductas socioemocionales específicas que faciliten la resiliencia ante las crisis, tales como trabajo en equipo, respeto mutuo y apertura al cambio; y 3) la preparación para crisis futuras, con el desarrollo de planes de contingencia detallados y realistas para manejar y recuperarse de contingencias similares.

### *Reintegro al trabajo post pandemia: ¿nuevas o viejas prácticas en SST?*

---

Con el retorno a la relativa normalidad post pandemia, cabe preguntarse si esta crisis produjo cambios que se instalarán en las prácticas preventivas en SST de forma definitiva o no. Al igual que en el ámbito universitario, donde se comprendió que ciertos contenidos son perfectamente transmisibles en un formato virtual y que para la educación de posgrado las plataformas e-learning son muy facilitadoras del aprendizaje por su flexibilidad, la capacitación en SST también incluye contenidos (normativa, leyes, etc.) que sin duda pueden traspasarse a una modalidad remota permanentemente. No obstante, el ámbito de capacitación en SST es amplio e incluye gran variedad de aspectos, muchos de ellos son bastante técnicos y específicos y probablemente no se pueden controlar y monitorear de manera óptima en el contexto de cursos o charlas exclusivamente virtuales.

Al volver a la actividad productiva más normal, aparecen desafíos frente a la posibilidad de que aumente la accidentabilidad y las enfermedades profesionales. Mucha de la actividad de capacitación en SST que es clave en el caso de riesgos críticos se estima que requiere, necesariamente, una experiencia presencial y directa de entrenamiento para asegurar que trabajadores y trabajadoras reconozcan situaciones inseguras, potenciales causas de daños a la salud y estrategias preventivas eficaces. Bajo esta perspectiva, es comprensible que las empresas y organizaciones favorezcan entonces la solicitud de capacitación presencial a los organismos administradores de la ley.

A partir del análisis de los resultados de este estudio, se puede plantear como propuesta la consideración de algunos elementos a tener presente de ahora en adelante. La pandemia instaló con fuerza, de hecho, algunos temas importantes en SST que se integraron en la parrilla de cursos que dicta Mutual, que se refieren a la protección de la salud mental y a cómo lidiar con los riesgos psicosociales. Esos cursos de seguro seguirán ofreciéndose, más aún si las cifras de enfermedades profesionales confirman que la salud mental es la principal causa de enfermedades profesionales en la población laboral en Chile. Parte importante de estos cursos pueden ser diseñados para modalidad virtual y se cuenta con una amplia experiencia para actualizarlos y perfeccionarlos.

Con el aprendizaje acumulado en la pandemia, una estrategia de capacitación en SST para el futuro debería considerar programas preventivos de capacitación con modalidades híbridas, que incluyen fases remotas para la presentación de contenidos normativos con entrenamiento presencial para aquellos aspectos para los cuales

se requieren interacción en tiempo real, en vivo, con observación y corrección directa por parte de los facilitadores de lo que realicen los participantes. Los organismos administradores de la ley y Mutual en particular tienen la oportunidad de analizar lo que han realizado en estos años en materia de capacitación, revisar sus aciertos y errores y proponer proactivamente sistemas integrales que respondan al presente y a posibles escenarios futuros: la pandemia nos enseñó que una crisis sanitaria puede surgir súbitamente y la prevención en los espacios laborales es clave para enfrentarla.

## **VI. Conclusiones y Discusión**

### **Resultados globales del estudio y la intervención**

---

Los procesos de aprendizaje virtual han estado presentes desde hace décadas, y han sido evaluados y analizados con poca atención. La pandemia, y el consiguiente confinamiento, redefinió las formas y espacios de aprendizaje, integrando la virtualidad como un posible espacio de interacciones para poder enseñar. Esto si bien tiene evidentes ventajas, como la facilidad de conexión, la ganancia en tiempo que supone no desplazarse en la ciudad, entre otros elementos, supone también desafíos en torno a la motivación e involucramiento que los participantes pueden mostrar ante las tareas propuestas, comparado a las ocasiones en que estos procesos se realizan de forma presencial.

La Mutual de Seguridad, no exenta de estas demandas y desafíos en pandemia, volcó todos sus cursos a modalidad remota. Si bien, la institución percibe que esto fue positivo en muchos niveles, cuestiona la efectividad de este modelo, particularmente en lo referido a los procesos de enseñanza y aprendizaje. De este modo, y considerando un posible desarrollo estable de ciertos cursos en esta modalidad, el objetivo general del estudio fue evaluar la efectividad de una estrategia de formación en educación a distancia realizada a los facilitadores que imparten capacitación a trabajadores adheridos a MUSEG sobre los procesos de enseñanza y aprendizajes en modalidad virtual.

Para llevar a cabo estos objetivos, se diseñó un modelo de investigación e intervención de forma secuenciada, de tal forma de generar una investigación amplia para entender el fenómeno del aprendizaje remoto, y al mismo tiempo conocer las particularidades de los procesos de enseñanza remoto que fueron desplegados durante pandemia, y que en algunos casos aún se mantienen actualmente.

De este modo, al proceso inicial del Estado del Arte, siguió una segunda fase que buscaba indagar en torno al estado actual de las capacitaciones que implementaba Mutual en temas de Salud y Seguridad de los trabajadores. En esta segunda etapa se encuestó de manera masiva a trabajadores (estudiantes), y relatores. Adicionalmente, se condujeron tres grupos focales, que buscaron profundizar respecto de los desafíos percibidos por los relatores en torno a los procesos de impartir docencia. El equipo de investigación de este proyecto adicionalmente observó relatorías de curso, y administró en ella pautas de observación estandarizadas y observación etnográfica a fin de

recoger insumos para el posterior trabajo de intervención.

Los resultados de la observación etnográfica muestran que las clases tienen un carácter eminentemente expositivo, con una alta predominancia del facilitador. El número de asistentes a su vez condiciona en cierta forma el número y tipo de interacciones que el facilitador puede sostener. Así, en cursos con menos participantes, aparece un tipo de dinámica más cercana y activa por parte de los asistentes.

La mayor proporción de cursos observados no tiene establecida de manera clara una evaluación, y esta suele registrarse por medio del RUT de los asistentes. Para esto, se requiere que el facilitador registre la asistencia de cada persona, lo que, en algunos casos, suele ser un proceso poco fluido, y poco orientado al aprendizaje. En relación con el material audiovisual, en algunos casos esto no suele ser realmente un apoyo para el/la facilitador/a pues está sobrecargado de información o, bien tiene láminas más bien decorativas, que no indican la secuencia didáctica que se quiere transmitir. El uso de diagramas o mapas podrían ayudar en este fin.

En términos de las encuestas administradas a los **facilitadores**, los resultados mostraron que el promedio de edad es de 44 años, con una mayor proporción de hombres. El promedio de capacitaciones realizadas por facilitador fue de 15,6, con alrededor de 25 alumnos. De acuerdo con las encuestas analizadas de los facilitadores, muchos de ellos se concentran en cursos relacionados con la Salud, lo cual puede comprenderse desde el periodo de pandemia en el que se recogió la información.

Los resultados correlacionales, muestran que aquellos facilitadores que más tiempo llevan participando en cursos *streaming*, suelen tener una más baja valoración de la plataforma que se utiliza en los cursos. Adicionalmente, quienes destinan más tiempo a planificar sus clases, suelen percibir un mejor desarrollo de esta. Este último aspecto, además, está positivamente asociado con la percepción sobre el uso de la plataforma.

En lo que respecta a la información cualitativa recogida por medio de **tres grupos focales**, con **12 facilitadores**, se identificaron una serie de elementos que fueron considerados en las siguientes fases del estudio y la intervención. Entre ellos se exhibe la necesidad de tener un mejor diálogo con quienes diseñan los cursos en el sentido de permitir modificar (añadiendo o eliminando) algunos aspectos de las clases, que pueden ser menos pertinentes o actualizados considerando las características de los participantes. Los facilitadores señalan que es Mutua quien define el contenido y la estructura de cada uno de los aspectos de la clase que se impartirá. Asimismo, los facilitadores relatan tener escasas instancias para generar retroalimentación de los formatos y contenidos de los cursos que deben dictar. Por otra parte, respecto a las sugerencias de cambios o mejoras que los facilitadores envían a Mutua, se percibe algo de lentitud para que estos sean acogidos, por lo que algunos optan por realizar cambios y correcciones por su cuenta sin la necesidad de ser aprobados desde Mutua.

Los cursos suelen enfocarse fundamentalmente en la transmisión de la información, sin demasiada interacción entre participantes ni entre participantes - facilitadores. El formato de los cursos es altamente estructurado, dejando poco espacio para la innovación del facilitador y para la realización de actividades más prácticas.

En cuanto a las prácticas instruccionales, fue posible observar alta variabilidad, probablemente dadas por las propias características del facilitador. Así, pese a lo estructurado de las capacitaciones, algunos/as logran generar

un espacio más cercano, transfiriendo los conocimientos a los espacios laborales de los asistentes. Finalmente, la ausencia de evaluación posterior, tanto del proceso como del aprendizaje logrado no permite analizar el real impacto que las capacitaciones generan en los trabajadores.

Las siguientes fases del proceso consideraron la intervención con un grupo de 5 relatores de distintas temáticas a lo largo del país. Desafortunadamente, no fue posible contar con un grupo de control adecuado, por distintas razones, entre ellas, que al tiempo en que se desarrolló la intervención muchos cursos habían regresado a la presencialidad, o bien el curso se dictaba en un tiempo distinto al del término del proyecto.

A pesar de eso, se desarrolló un trabajo sistemático con un grupo reducido de relatores. Los profesionales del equipo de intervención cuentan con un entrenamiento avanzado en temas de aprendizaje, y por tanto pudieron otorgar un acompañamiento oportuno y útil a quienes decidieron participar del proceso. Los resultados de la intervención mostraron un progreso importante en el área de autoconcepto académico, que fue medido por medio de una pauta estandarizada y adaptada para estos fines. La percepción cualitativa de quienes participaron de la intervención fue altamente positiva. Los relatores señalan haber seguido utilizando algunas estrategias otorgadas por los profesionales del equipo, con muy buenos resultados en los cursos que dictan. Por tanto, la intervención breve, y orientada específicamente a los temas y las características del relator, si bien, es desafiante en términos de tiempo y recursos, parece rendir buenos resultados tanto pedagógicos como socioemocionales, para los relatores. Esto, de manera más o menos lógica, tendrá un impacto positivo y significativo en las estrategias que utiliza en sus clases, y por tanto, mejoraría los procesos de aprendizaje de los trabajadores.

Algunas recomendaciones para estas experiencias son:

7. Es relevante considerar la diversidad de motivaciones existentes entre los trabajadores que asisten a la capacitación. No todos acudirán por un deseo personal, en muchos casos esto es un proceso obligatorio, lo que evidentemente afecta en la motivación y su posterior grado de involucramiento en las tareas propuestas. Ante eso, es relevante generar dinámicas que permitan aumentar la motivación de ellos durante las sesiones, y al mismo tiempo intentar generar actividades que le permitan al trabajador encontrarle un sentido a aquello que se le está intentando enseñar.
8. Se debe favorecer que las capacitaciones sean espacios de diálogo para que puedan los asistentes contar sus perspectivas o preguntar, pero también que estos espacios sean planificados y estructurados. Fijar tiempos para la clase es una buena estrategia para estructurar su implementación. Por ejemplo, 20 minutos de exposición, 10 minutos de preguntas y 10 minutos de actividades.
9. Se debe promover la capacitación de todos los facilitadores en términos del uso de tecnologías y plataformas. Si los facilitadores se sienten incómodos con estas, difícilmente los estudiantes percibirán la utilidad de la capacitación o la importancia de esta.
10. Es importante generar actividades en la que los trabajadores puedan interactuar y no sólo estén en un rol pasivo de aprendizaje, sino que puedan participar, contar su experiencia, vincularse con el facilitador.

11. Generar instructivos para el uso de la plataforma por parte de los trabajadores, ya que mientras más familiarizados estén con esta, tenderán en un mayor grado a utilizar los recursos disponibles en la web.
12. A mediano plazo es necesario que Mutual pueda enfocarse en la medición de la calidad de las relatorías que se realiza. Esto implica no sólo observar al estudiante que aprende, sino que además evaluar los obstaculizadores a los que sus relatores deben enfrentarse en el contexto de la relatoría.

Los facilitadores que participaron del estudio, mostraron un alto nivel de desempeño en tareas docentes, sin tener ninguno de ellos formación específica en aprendizaje. Además de este buen desempeño, mostraron muy buenas habilidades sociales, y alta calidez en el trato, lo que evidentemente tiene un efecto también en la generación de un adecuado clima de aprendizaje. Esta buena disposición de los relatores, podría ser aprovechada por Mutual para generar en conjunto con ellos, una suerte de Red de Maestros o sistema de tutorías por las que relatores bien calificados y con experiencia en sus temas, puedan guiar los procesos pedagógicos que realizan colegas nóveles, o bien que requieran apoyo con independencia del tiempo en que han desarrollado relatorías.

## VII. Recomendaciones

Las recomendaciones realizadas a continuación están fundamentadas en la experiencia de intervención con un grupo de relatores de capacitaciones virtuales de la MUSEG, como también en el proceso de recolección de información sobre cómo se imparten las capacitaciones virtuales en la institución. Ante esto, el proceso de intervención contó con cinco etapas de trabajo que se consideran fundamentales para poder generar adecuaciones a futuro en la forma de planificar, diseñar e implementar las capacitaciones.

**Etapas 1:** Revisión de literatura especializada en cursos y/o capacitaciones virtuales.

La información disponible respecto a este tópico es limitada y ha tomado más fuerza en los últimos años. Este paso permite obtener recomendaciones y precauciones a considerar en la planificación de las capacitaciones, por ello es importante estar constantemente revisando la literatura disponible y qué hallazgos significativos se pueden desprender de esta.

**Etapas 2:** Recolección estado actual de capacitaciones MUSEG.

Durante esta fase se desarrollaron levantamientos de información con dos públicos objetivos: (i) relatores y (ii) trabajadores. La primera permite obtener información sobre las personas que implementan las capacitaciones y la segunda sobre quienes reciben estas capacitaciones. De esta manera se capturan ambas aristas de la situación de capacitación, observando las dificultades y desafíos de los relatores, como también los aspectos mejor logrados, así como las percepciones de los trabajadores sobre estas instancias.

**Etapas 3:** Análisis de los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Esta etapa permite tener conocimiento sobre la manera de desarrollar las sesiones de capacitación, al aplicar pautas estandarizadas sobre aprendizaje virtual y observaciones etnográficas con apreciaciones desde la perspectiva de psicólogos educacionales. Esta instancia analítica permite relevar puntos de trabajo para el posterior diálogo con los facilitadores que serían intervenidos, ya que se observan las dificultades recurrentes y oportunidades de mejora.

**Etapas 4:** Intervención a relatores.

Esta instancia posee cuatro sesiones de trabajo y dos observaciones de aula adicionales. En la primera sesión se levantó la perspectiva de los facilitadores con los cuales se estaba trabajando respecto a la implementación de las capacitaciones, cuáles consideran ellos que son las principales dificultades y se implementó una encuesta de autoeficacia docente para cuantificar cuán preparados se sienten ellos para llevar a cabo las capacitaciones. Posteriormente, se realizó una observación de sus capacitaciones con una pauta estandarizada.

El conjunto de información de la sesión inicial más la observación permitió planificar las dos sesiones de trabajo siguientes en función de las dificultades de ese facilitador y sus deseos de mejorar en ciertos ámbitos. Así en esas sesiones se trabajó respecto a pedagogía dialógica, para fomentar el diálogo de los facilitadores con los

trabajadores en aula, también metodologías de aprendizaje activo y cómo dinamizar la clase. Finalmente, se realizó una observación adicional para ver cómo se implementaron los contenidos trabajados en las dos sesiones. Esto fue el insumo para desarrollar la sesión final de devolución a los facilitadores, como también conocer qué aspectos consideran ellos que aún se requieren trabajar.

**Etapa 5:** Diseño de guía de recomendaciones.

La experiencia de trabajo con los facilitadores, como la información levantada en etapas previas es lo que permite construir esta guía de recomendaciones para generar capacitaciones efectivas en la que los facilitadores se sientan capacitados y cómodos para realizar su labor de enseñanza-aprendizaje.

## Guía de Recomendaciones en formación remota en SST

---

Los cursos, y en extensión la formación, son una herramienta clave para el desarrollo y crecimiento de los trabajadores, lo que a su vez contribuye al éxito de la prevención en materia de SST. Para que la formación sea efectiva, debe estar diseñada de manera estratégica y personalizada, conjugando necesidades tanto de trabajadores/as y de la organización. Es importante que esta última cuente con una adecuada identificación de las habilidades y conocimientos que requieren sus trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales en materia preventiva, y tenga una oferta de capacitación que aborde esas necesidades específicas.

Al momento de diseñar e impartir un curso, siempre debemos tener claro cuáles son los objetivos que esta persigue, y de qué manera, a través del curso es posible hacerse cargo de ella.

### *Adaptarse al público destinatario*

---

Para empezar, es importante tener una comprensión clara del nivel de conocimiento previo de los estudiantes sobre el tema. Esto permitirá a quienes diseñen los cursos, ajustar el contenido y el nivel de dificultad del curso para que se adapte a las habilidades y conocimientos de los estudiantes. Si el curso es sobre Excel en un nivel avanzado y me sugieren realizar un curso de Excel en nivel básico, difícilmente me involucraré adecuadamente en las tareas que se me propongan, porque probablemente percibiré esta actividad como poco desafiante.

Es importante considerar las necesidades de aprendizaje de la audiencia. ¿Qué actividades de aprendizaje serán más efectivas para los estudiantes? ¿Qué herramientas de enseñanza funcionan mejor para el público objetivo? Estas preguntas podrían ayudar a determinar la metodología de enseñanza más efectiva para el curso. Por ejemplo, ¿son los trabajadores alfabetos digitales?, ya que si no lo son, difícilmente podrán aprovechar adecuadamente {un curso a distancia. La alfabetización digital tiene como objetivo enseñar y evaluar los conceptos y habilidades básicas de la informática para que las personas puedan utilizar la tecnología en la vida cotidiana, por tanto, deberíamos preguntarnos primero: ¿la persona o destinatario sabe ocupar un computador? ¿tiene correo electrónico?

Otra consideración importante es el contexto en el que se encuentra la audiencia. Al respecto, algunas dudas que deberíamos despejar son: ¿están los trabajadores ubicados en diferentes zonas horarias (i.e. Magallanes)? ¿Tienen limitaciones de acceso a internet o recursos tecnológicos? ¿Cómo se pueden adaptar el contenido y la metodología del curso para asegurarse de que todos los estudiantes puedan participar y beneficiarse del curso?

### *Elegir contenido adecuado*

---

Para elegir el contenido adecuado, es esencial considerar las necesidades y objetivos de aprendizaje de los trabajadores. El contenido debe ser pertinente y relevante para las habilidades y conocimientos que necesitan

adquirir o mejorar. Además, el contenido debe ser atractivo y estimulante para mantener el interés y la motivación de los participantes durante todo el programa de capacitación. Por ejemplo, si impartimos un curso sobre “manejo de emociones”, podemos adaptar ejercicios para que sean acordes con los trabajos que los participantes del curso. El tipo de ejercicios más adecuado para personal de salud no lo será necesariamente para profesores, empleados bancarios o trabajadores mineros. Que todos se sientan representados mejorará indudablemente no sólo la recepción del curso por parte de los trabajadores, sino que les permitirá un mayor grado de involucramiento en las tareas propuestas.

La forma en que se imparte el contenido también es importante. La capacitación debe ser *interactiva*, lo que significa que los participantes deben estar activamente involucrados en sus procesos de aprendizaje. Generar interacción con la audiencia es una parte crucial de cualquier clase o curso. Leer una presentación de PowerPoint sin involucrar a la audiencia no es hacer una clase, ya que no hay oportunidad para que los participantes reflexionen, pregunten o discutan el contenido. Generar preguntas atractivas, promover debates, realizar actividades prácticas o utilizar herramientas interactivas como encuestas o juegos, pueden ser alternativas adecuadas y pertinentes para estos fines.

Hacer partícipe a los trabajadores de los contenidos del curso, crea una experiencia más dinámica y significativa, ya que los participantes están más comprometidos con el material. Esto puede ayudar a aumentar el interés y la retención del contenido, así como a fomentar un ambiente de aprendizaje colaborativo y participativo. Además, la interacción con la audiencia también puede ayudar al presentador a evaluar el nivel de comprensión y los puntos débiles de los participantes, lo que permite ajustar y personalizar el contenido en consecuencia.

Una de las claves del aprendizaje significativo, es justamente aprender desde la experiencia, pero esta no es exclusiva. Dependiendo del objetivo, puede que también sea útil aprender por medio de la observación y la imitación. A menudo, observamos a otros hacer algo y luego intentamos hacer lo mismo nosotros mismos. Esto se llama *aprendizaje vicario o aprendizaje por modelado*, y fue planteado por Albert Bandura en la década del 60. En contexto laboral se puede conocer como *shadowing* (o sombras), la cual es una técnica de aprendizaje en la que una persona sigue a otra en su trabajo para observar y aprender de sus acciones y decisiones. Esta puede ser una forma efectiva de aprender habilidades prácticas y conocer mejor el funcionamiento de una organización. Esta técnica puede ser útil de incluir en ciertos cursos que incluye Mutual como parte de su formación.

Además, la teoría del aprendizaje social destaca la importancia de la interacción social en el aprendizaje. A menudo, aprendemos a través de la interacción con otras personas, ya sea a través de la discusión y el debate o de la colaboración en tareas conjuntas.

### *Retroalimentación como aspecto central*

---

Cuando se realizan actividades en los contextos de enseñanza y aprendizaje, proporcionar retroalimentación es fundamental, pues les ayuda a los trabajadores a mejorar su rendimiento, involucrarlos en las

tareas y motivarlos a seguir aprendiendo. Cuando los aprendices reciben una retroalimentación efectiva y constructiva, pueden comprender de mejor manera sus fortalezas y debilidades, para construir desde ahí acciones que mejoren su desempeño.

Esta retroalimentación debe además ser contingente a la actividad realizada, para que los estudiantes puedan utilizarla para corregir su desempeño antes de que sea demasiado tarde o poco útil. La retroalimentación también debe ser específica y concreta, para que los estudiantes sepan exactamente en qué áreas necesitan mejorar y cómo hacerlo.

Por último, la retroalimentación debe ser constructiva y motivadora, en lugar de crítica y desalentadora. Los estudiantes deben sentir que la retroalimentación es un medio para ayudarlos a crecer y mejorar, no un castigo por hacer algo mal.

### *Medir resultados: los cuatro niveles de Kirkpatrick*

---

Los cuatro niveles de Kirkpatrick corresponden a una metodología de evaluación del impacto de la formación que se utiliza para medir la efectividad y la eficacia de un programa de formación. Estos niveles fueron desarrollados por Donald Kirkpatrick en la década de 1950 y han sido utilizados en todo el mundo como una herramienta efectiva para evaluar el impacto que se logra con un curso o programa formativo.

Estos niveles son:

1. **Nivel de reacción:** Este nivel mide la respuesta de los participantes al programa de formación. Principalmente se utilizan encuestas para obtener información sobre la satisfacción de los participantes con el programa, la calidad de los materiales y la claridad de la presentación. Aquí hay dos preguntas claves para ver si el curso realmente agrega valor.
  - b. ¿Lo aprendido en el curso es aplicable a mi puesto de trabajo? Si no lo es, claramente no estamos realizando bien el trabajo de identificar las necesidades y contexto del destinatario.
  - c. ¿En una escala del 0 al 10, qué tan probable es que recomiendes este curso a un colega? Basado en el *ENPS*, o *Employee Net Promoter Score*, es una métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción y lealtad de los empleados hacia su empleador o empresa, en este caso al curso. Se basa en la metodología *del Net Promoter Score (NPS)*, que se utiliza para medir la satisfacción y lealtad de los clientes hacia un producto o marca. Los estudiantes que responden con una puntuación de 9 o 10 se consideran "promotores" del curso, mientras que los que responden con una puntuación de 0 a 6 se consideran "detractores"<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Más información en <https://www.civicus.org/monitoring-toolkits/es/toolkit/net-promoter-score/>

2. **Nivel de aprendizaje:** Este nivel mide la cantidad y calidad del aprendizaje que los participantes han adquirido durante el programa de formación. Se utilizan pruebas, exámenes y otros métodos de evaluación para medir la comprensión, retención y aplicación del material.
3. **Nivel de comportamiento:** Este nivel mide si los participantes han sido capaces de aplicar el conocimiento adquirido en el programa de formación en su trabajo o en su vida cotidiana. Se utilizan observaciones, encuestas, entrevistas y otros métodos para evaluar si los participantes han mejorado su desempeño en el trabajo, han mejorado su capacidad para resolver problemas o han adoptado nuevos comportamientos.
4. **Nivel de resultados:** Este nivel mide los resultados finales del programa de formación en términos de los objetivos de negocio, tales como aumento de la productividad, reducción de costos o mejora de la calidad del producto. Se utilizan métricas empresariales, como informes financieros o de ventas, para evaluar el impacto del programa de formación en los resultados del negocio.

### *Secuencia didáctica para el logro de objetivos de aprendizaje*

---

La secuencia didáctica en simple corresponde al proceso por el cual los contenidos se organizan y estructuran en concordancia con las actividades de aprendizaje de un curso de manera lógica y progresiva. Su objetivo principal es facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje, proporcionando un orden coherente y secuencial de presentación de los contenidos y actividades. De esta manera, los alumnos pueden avanzar en su aprendizaje de manera efectiva y alcanzar los objetivos de aprendizaje de manera más clara.

La secuencia didáctica consta de varias etapas o fases que se deben seguir para lograr el aprendizaje deseado. A continuación, se describen algunas de estas etapas:

- A. **Identificación de objetivos de aprendizaje:** Se trata de identificar los objetivos específicos que se desean alcanzar a través del curso o de la sesión de formación.
- B. **Selección de contenidos:** Es necesario elegir los contenidos que se presentarán en el curso y que estarán alineados con los objetivos de aprendizaje establecidos.
- C. **Diseño de actividades de aprendizaje:** Las actividades de aprendizaje deben diseñarse actividades que ayuden a los alumnos a alcanzar los objetivos de aprendizaje. Estas actividades deben ser variadas, participativas y motivadoras, con el fin de fomentar la participación activa y el *engagement* de los alumnos. La recomendación es que por cada unidad de contenido, haya una actividad de aprendizaje. Otra

recomendación es utilizar instancias de práctica, para que los alumnos puedan aplicar los conceptos y habilidades aprendidos. Es importante que las instancias de práctica se diseñen de manera adecuada y estén alineadas con los objetivos de aprendizaje.

- D. **Selección de recursos didácticos:** Los recursos didácticos son herramientas que se utilizan para facilitar el aprendizaje. Los elementos multimedia, como videos, animaciones, infografías y presentaciones visuales, pueden ayudar a presentar los contenidos de manera más atractiva y efectiva. Es importante seleccionar y utilizar los elementos multimedia adecuados que sean coherentes con los objetivos de aprendizaje y la secuencia didáctica, con una distribución equilibrada de acuerdo con la duración del curso.
- E. **Diseño de la evaluación:** La evaluación permite estimar el grado de progreso y de logro de conocimientos o habilidades por parte de los aprendices. Los tipos, formas y tiempos para este, deben definirse y probarse constantemente.
- F. **Evaluación y ajustes:** Una vez que se ha llevado a cabo el curso o sesión de formación, es importante realizar una evaluación de la secuencia didáctica y realizar los ajustes necesarios para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

### *Definir objetivos de aprendizaje*

---

Para definir objetivos de aprendizaje en un curso de formación, se pueden seguir algunos pasos clave:

- **Comenzar por el resultado del aprendizaje:** El primer paso es identificar el resultado del aprendizaje deseado. ¿Qué habilidades, conocimientos o competencias específicas deben tener los alumnos al final del curso?
- **Utilizar verbos correctos de acción:** Una vez que se haya identificado el resultado del aprendizaje, es importante describirlo de manera clara y concisa utilizando verbos correctos de acción. Los verbos correctos de acción son palabras como "explicar", "demostrar", "identificar" o "resolver", que describen el comportamiento deseado del alumno. Por ejemplo, si el resultado del aprendizaje es que los alumnos puedan diseñar y ejecutar una estrategia de marketing digital efectiva, se podrían utilizar verbos como "identificar", "analizar", "seleccionar" y "implementar" para describir los pasos necesarios para lograr ese resultado.

También ayuda mucho utilizar la frase: “Al finalizar este curso, el alumno será capaz de...”, ya que con esto le damos un fin concreto al curso.

- **Alinear los objetivos con el contenido:** Es importante asegurarse de que los objetivos estén alineados con el contenido y los métodos de enseñanza utilizados en el curso. Los objetivos deben ser específicos y realistas en relación con el contenido del curso.

Junto a estos puntos, podemos complementar la definición de objetivos de aprendizaje utilizando la metodología de objetivos SMART. Esta es una herramienta de gestión de objetivos que ayuda a establecer metas claras y alcanzables. *SMART* es un acrónimo que significa *Specific* (específico), *Measurable* (medible), *Achievable* (alcanzable), *Relevant* (relevante) y *Time-bound* (con tiempo definido).

**Específico (*Specific*):** El objetivo debe ser claro y específico. Debe responder a las preguntas: ¿Qué? ¿Por qué? ¿Quién? y ¿Dónde? Deben estar enfocados en habilidades o conocimientos específicos que los empleados necesiten desarrollar.

**Medible (*Measurable*):** Los objetivos de formación deben ser medibles. Los diseñadores de cursos deben establecer métricas claras y objetivas para evaluar el progreso hacia los objetivos.

**Alcanzable (*Achievable*):** El objetivo debe ser alcanzable y realista. Esto significa que el objetivo debe ser desafiante pero alcanzable con los recursos y habilidades disponibles.

**Relevante (*Relevant*):** El objetivo debe ser relevante y estar alineado con los objetivos de la organización y las necesidades del equipo o individuo.

**Con tiempo definido (*Time-bound*):** El objetivo debe tener un plazo definido para su cumplimiento. Esto ayuda a mantener un enfoque en el objetivo y asegura que se tome la acción necesaria para alcanzarlo.

Al definir objetivos de esta manera, se puede crear un plan de enseñanza más efectivo y garantizar que los alumnos adquieran las habilidades y conocimientos deseados al final del curso. Además, los objetivos de aprendizaje ayudan a medir el éxito del curso y proporcionan una guía clara para los instructores al diseñar las actividades de aprendizaje y evaluación.

### *Dinámicas para implementar en cursos a distancia*

---

Para evaluar la pertinencia de las dinámicas a implementar en cursos a distancia, es necesario tener en cuenta varios aspectos.

En primer lugar, **fomentar la interacción** es clave en los cursos a distancia ya que esto ayuda a los

alumnos a sentirse más conectados con el curso y con los demás participantes. Esto puede lograrse mediante el uso de plataformas que permitan a los alumnos interactuar entre sí y con el instructor. Por ejemplo, se pueden usar foros de discusión, chats en línea, salas virtuales de reuniones, herramientas de colaboración en línea, entre otros. Además, se pueden implementar actividades como debates, trabajo en grupo, discusión de casos prácticos, entre otros, para fomentar la interacción.

**Establecer expectativas claras** es importante para garantizar que los alumnos sepan que se espera de ellos en términos de participación, comunicación y plazos. Para esto los alumnos deben conocer de antemano, las fechas límite para las tareas y los trabajos, cuáles son las expectativas de participación en las actividades en línea y cuáles son los canales de comunicación con el instructor y los demás participantes. Elementos como mantener la cámara prendida, activar micrófonos solo para hablar, si habrá espacio para preguntas o pueden interrumpir para preguntar, son cosas relevantes de dejar en claro al comienzo de cada clase.

Finalmente, **evaluar el progreso de los alumnos** es esencial para medir el éxito del curso y garantizar que los objetivos de aprendizaje se estén alcanzando. Las evaluaciones pueden ser formativas o sumativas, y se pueden utilizar diversas técnicas como pruebas en línea, trabajos en grupo, presentaciones, entre otros.

### *Estilos de relatoría*

---

Existen diferentes estilos de relator que se pueden utilizar para impartir una clase o presentación. A continuación, se describen algunos de los estilos más comunes:

**Relator informativo:** Este estilo se centra en la transmisión de información objetiva de forma clara y concisa. El relator se enfoca en proporcionar datos y hechos relevantes, evitando cualquier tipo de opinión o interpretación.

**Relator persuasivo:** Este estilo se centra en convencer a la audiencia de una idea o posición específica. El relator utiliza argumentos persuasivos y convincentes para influir en la opinión de la audiencia.

**Relator participativo:** Este estilo implica la participación activa de la audiencia en la presentación o clase. El relator fomenta la discusión, el debate y la colaboración entre los participantes.

**Relator entretenido:** Este estilo se enfoca en mantener la atención y el interés de la audiencia a través de historias interesantes, humor y otros recursos que ayudan a crear un ambiente agradable y ameno.

**Relator demostrativo:** Este estilo utiliza demostraciones prácticas o experimentos para ilustrar los conceptos o ideas que se están presentando.

Es importante que el relator seleccione el estilo adecuado en función de los objetivos de la presentación, el tema y la audiencia. Algunos temas pueden requerir un enfoque más informativo y objetivo, mientras que otros pueden ser más efectivos con un enfoque participativo y entretenido. Lo más probable es que durante un curso se integren varios estilos, el ritmo de esa combinación puede variar de acuerdo con la audiencia y, por lo tanto, una adecuada “lectura” del grupo al principio permitirá regular mejor esas decisiones. Además, es importante que el relator tenga habilidades de comunicación sólidas para transmitir el mensaje de manera efectiva y lograr los objetivos deseados.

### *Storytelling. Una técnica útil en capacitación*

---

*Storytelling* es una técnica de comunicación que implica contar historias con el objetivo de captar la atención de la audiencia, crear empatía y transmitir un mensaje. Esta técnica se utiliza en diversos campos, como en la publicidad, el cine, la literatura y también en la educación.

En la educación, el *storytelling*<sup>2</sup> se utiliza para hacer más atractivo y memorable el aprendizaje de los estudiantes. Al contar una historia que ilustre un concepto o tema, se logra que el estudiante se identifique con la situación, comprenda mejor el tema y se involucre emocionalmente en el proceso de aprendizaje.

Para aplicar el *storytelling* en capacitación, es importante seguir algunos pasos:

**Identificar el tema o concepto a enseñar:** Antes de comenzar a contar una historia, es importante tener claro el tema o concepto que se quiere enseñar.

**Crear una historia atractiva:** La historia debe ser interesante y relevante para los estudiantes. Debe tener un principio, desarrollo y final claro y coherente.

**Utilizar recursos audiovisuales:** Se pueden utilizar recursos audiovisuales, como imágenes o videos, para reforzar la historia y hacerla más atractiva.

**Conectar la historia con el tema a enseñar:** La historia debe estar claramente relacionada con el tema a enseñar y ayudar a ilustrar el concepto.

---

<sup>2</sup> Más información sobre *storytelling* puede encontrarse en [¿Qué es el Storytelling? - Antonio Núñez - Domestika](#), [El poder de las historias de Eduardo Sáenz](#), [The magical science of storytelling de David JP Phillips](#) y [PowerPoint Storytelling: How McKinsey, Bain and BCG create compelling presentations](#)

**Reflexionar sobre la historia:** Después de contar la historia, es importante reflexionar sobre ella con los estudiantes, analizar la moraleja o mensaje, y cómo se relaciona con el tema a enseñar.

### **Diseño como componente nuclear de una relatoría**

Al diseñar una presentación en PowerPoint, es importante tener en cuenta algunos conceptos básicos de diseño para asegurarse de que la presentación sea visualmente atractiva y efectiva para comunicar el mensaje. A continuación, se detallan algunos de estos conceptos:

**Fuentes:** Las fuentes o tipografías que se elijan deben ser legibles y coherentes en toda la presentación. Es recomendable utilizar no más de dos fuentes diferentes para mantener una estética cohesiva y evitar distracciones innecesarias.

**Paleta de colores:** La elección de una paleta de colores es importante para mantener una estética coherente y cohesiva. Es recomendable elegir una paleta de tres a cinco colores que sean complementarios entre sí y que estén en línea con la marca o tema de la presentación.

**Diagramación:** La diagramación es la forma en que se organizan los elementos en la diapositiva. Es importante asegurarse de que la información esté organizada de manera clara y que los elementos visuales, como imágenes y gráficos, estén ubicados estratégicamente para apoyar el mensaje de la presentación. Es recomendable utilizar una alineación consistente y espacios en blanco adecuados para evitar una sobrecarga visual.

Otros elementos para considerar:

- Evitar el uso excesivo de efectos de transición y animaciones. Estos pueden distraer a la audiencia y dificultar la comprensión del contenido.
- Utilizar imágenes de alta calidad y **con derechos de autor adecuados**.
- Evitar el uso de fondos demasiado cargados o brillantes que puedan distraer a la audiencia.
- Revisar que la tipografía, los gráficos y las imágenes sean lo suficientemente grandes como para ser legibles.
- Usar diapositivas simples y claras que se enfoquen en los puntos clave.
- Utilizar viñetas o listas para presentar la información de manera organizada y fácil de seguir.
- Utilizar gráficos y diagramas para presentar datos de manera clara y visualmente atractiva.

Es importante tener en cuenta que estos conceptos son solo una guía y que el diseño de una presentación puede variar según el objetivo y la audiencia. El objetivo principal es comunicar el mensaje de manera efectiva y

hacer que la presentación sea atractiva visualmente para mantener el interés del público<sup>3</sup>.

## *Los procesos evaluativos*

---

La evaluación es esencial en cualquier programa de capacitación corporativa. Sirve para medir si los colaboradores adquirieron los conocimientos necesarios para desempeñarse de manera efectiva en su trabajo.

Existen varios tipos de procesos evaluativos que se pueden utilizar en la capacitación, entre los que se incluyen:

**Evaluaciones previas:** estas evaluaciones se realizan antes de la capacitación para determinar el nivel de conocimientos y habilidades de los empleados en el área que se va a capacitar. Esta es crucial si queremos medir cuánta brecha se cubre con la capacitación, por ejemplo, si hacemos una evaluación pre y el resultado es 30% promedio, en la evaluación *post* podemos ver cuánto se mejoró, versus que si no se hace sabremos el resultado de la evaluación, pero no podemos asegurar que sea causa inmediata de la formación, si no que los trabajadores podrían tener conocimientos previos y la capacitación no aportó nada.

**Evaluaciones formativas:** estas evaluaciones se realizan durante la capacitación para monitorear el progreso de los empleados y ajustar la capacitación si es necesario.

**Evaluaciones sumativas:** estas evaluaciones se realizan después de la capacitación para medir aprendizaje de los empleados.

Para las evaluaciones formativas y sumativas, existen varios formatos de evaluaciones escritas que se pueden utilizar para medir el conocimiento de los colaboradores. Algunos de los formatos más comunes incluyen:

- a. Preguntas de opción múltiple: este formato de evaluación consiste en una serie de preguntas con varias opciones de respuesta. Los empleados deben seleccionar la respuesta correcta de entre varias opciones.
- b. Verdadero o falso: este formato de evaluación consta de una serie de afirmaciones que los empleados deben evaluar como verdaderas o falsas. Funciona bien, para temas en los que realmente es posible este tipo de dicotomías.

---

<sup>3</sup> Más información sobre diseño puede encontrarse en [Fundamentos de Diseño Gráfico para Presentaciones](#), [How to avoid death By PowerPoint | David JP Phillips | TEDxStockholmSalon](#) y [PowerPoint: errores garrafales](#)

- c. Completar espacio en blanco: este formato de evaluación presenta oraciones o preguntas incompletas que los empleados deben completar con la respuesta correcta.
- d. Ensayo: este formato de evaluación requiere que los empleados escriban respuestas detalladas y bien desarrolladas a preguntas abiertas.
- e. Evaluación de habilidades prácticas: este formato de evaluación implica que los empleados realicen tareas o ejercicios prácticos para demostrar sus habilidades y conocimientos.

Cada formato de evaluación tiene sus ventajas y desventajas. Las preguntas de opción múltiple y verdadero o falso son útiles para medir el conocimiento y son rápidas de corregir, mientras que los ensayos y las evaluaciones de habilidades prácticas son mejores para medir la capacidad de aplicar el conocimiento en situaciones reales de trabajo, aunque toma más tiempo su ejecución y revisión. Es importante seleccionar el formato de evaluación que mejor se adapte a los objetivos de la capacitación y las habilidades que se desean evaluar.

### *Crterios de evaluación y rúbricas*

---

Los criterios de evaluación y las rúbricas son herramientas útiles para crear evaluaciones efectivas. Estas herramientas establecen expectativas claras y objetivas para los colaboradores y ayudan a los evaluadores a evaluar el desempeño de manera justa y consistente.

Los criterios de evaluación son los estándares que se utilizan para evaluar el desempeño de los empleados. Estos criterios pueden incluir habilidades técnicas, habilidades interpersonales, conocimiento y otros aspectos relevantes para el trabajo. Los criterios de evaluación deben ser claros, específicos, medibles y relevantes para el trabajo que se realiza.

Las rúbricas son herramientas de evaluación que desglosan los criterios de evaluación en categorías y niveles de desempeño. Las rúbricas establecen expectativas claras para cada nivel de desempeño y ayudan a los evaluadores a evaluar el desempeño de manera objetiva y consistente. Las rúbricas se utilizan comúnmente para evaluar ensayos, proyectos y otros trabajos escritos o creativos.

Por ejemplo, una rúbrica para evaluar un proyecto creativo puede incluir criterios como la originalidad, la creatividad, la presentación y la calidad del trabajo. Cada uno de estos criterios puede desglosarse en niveles de desempeño, como "excelente", "satisfactorio" y "necesita mejora".

Es importante que los criterios de evaluación y las rúbricas se comuniquen claramente a los empleados antes de la evaluación. Los trabajadores deben entender las expectativas y los estándares que se utilizarán para evaluar su desempeño y tener la oportunidad de hacer preguntas o recibir retroalimentación sobre su desempeño.

## Nuevas herramientas digitales

---

Las nuevas tecnologías han revolucionado la forma en que se lleva a cabo la capacitación y el aprendizaje en general. A continuación, hemos querido señalar aplicaciones de las nuevas tecnologías en la capacitación:

**Plataformas de aprendizaje en línea:** hay muchas plataformas de aprendizaje en línea, como *Coursera*, *edX* y *Udemy*, que ofrecen una variedad de cursos en línea para que las personas puedan mejorar sus habilidades y conocimientos. Incluso *YouTube*, con su inmensa cantidad de contenido puede ser considerada en esta categoría.

**Realidad Virtual y Aumentada:** Estas tecnologías ofrecen una experiencia de aprendizaje más inmersiva. Los estudiantes pueden aprender en un ambiente virtual que les permite practicar habilidades de manera más segura y realista.

**Gamificación:** Esta técnica convierte el aprendizaje en una experiencia más lúdica y atractiva mediante el uso de juegos y desafíos que motivan a los estudiantes a aprender.

**Inteligencia Artificial:** La inteligencia artificial se utiliza cada vez más en la capacitación para personalizar el aprendizaje de cada estudiante y mejorar la eficacia del proceso de aprendizaje.

**Herramientas de colaboración en línea:** Plataformas como *Google Classroom*, *Slack* o *Microsoft Teams* permiten que los estudiantes trabajen juntos en línea y compartan información y recursos.

## Herramientas gratuitas para clases remotas

---

Como último punto, se presentan algunas herramientas novedosas y gratuitas, que pueden integrarse en el desarrollo de cursos de capacitación virtual para hacerlos más dinámicos y entretenidos. Vale la pena conocerlas y evaluar la pertinencia de incorporarlos en algún proceso formativo.

### MIRO

MIRO es una herramienta colaborativa en línea que permite a los equipos trabajar juntos en tiempo real y visualizar sus ideas en un espacio virtual compartido. Se utiliza principalmente para la colaboración y el trabajo en equipo, especialmente para proyectos que requieren la colaboración de varias personas.

MIRO ofrece una variedad de funciones y herramientas para la visualización de ideas y el trabajo en equipo, como tableros en blanco, plantillas predefinidas, herramientas de dibujo, post-its digitales, mapas mentales, diagramas y

gráficos. Además, permite que los usuarios agreguen comentarios y etiquetas para organizar las ideas y colaborar con otros miembros del equipo.

La herramienta MIRO es muy versátil y se puede utilizar para una amplia variedad de proyectos y tareas, desde la planificación de proyectos y el trabajo en equipo hasta la gestión de proyectos y la resolución de problemas. Además, cuenta con una interfaz intuitiva y fácil de usar, lo que la hace accesible para usuarios de cualquier nivel de habilidad técnica<sup>4</sup>.

## Kahoot!

Kahoot! es una herramienta de aprendizaje y entretenimiento en línea que permite a los usuarios crear y realizar cuestionarios, encuestas y juegos de trivia. Esta herramienta es muy popular en el ámbito educativo, ya que permite a los profesores crear cuestionarios interactivos y divertidos para sus estudiantes.

Los usuarios pueden crear un cuestionario de preguntas y respuestas en línea utilizando la plataforma de Kahoot, y luego invitar a sus amigos, familiares o estudiantes a participar en el juego a través de un código de acceso único. Los jugadores pueden competir entre sí en tiempo real, y los resultados se muestran en una tabla de clasificación al final del juego.

Kahoot! es una herramienta muy versátil y se puede utilizar en una amplia variedad de contextos educativos, como pruebas de evaluación, repaso de conceptos, evaluación de conocimientos previos, entre otros. También puede ser utilizada en otros entornos, como eventos y reuniones, para hacer presentaciones más interactivas y entretenidas. Además, Kahoot! cuenta con una versión gratuita y una versión premium, con funciones adicionales para los usuarios que pagan una suscripción mensual. La herramienta es fácil de usar y ofrece una interfaz intuitiva que permite a los usuarios crear y personalizar fácilmente sus cuestionarios<sup>5</sup>.

## Chat GPT

ChatGPT es un modelo de lenguaje de inteligencia artificial desarrollado por OpenAI que utiliza técnicas de aprendizaje profundo para generar respuestas a preguntas y conversaciones en lenguaje natural. Se basa en la arquitectura de GPT (*Generative Pre-trained Transformer*), que es una red neuronal diseñada para procesar texto y aprender patrones del lenguaje humano.

Este chat es capaz de entender y responder preguntas y conversaciones en una amplia variedad de temas, desde preguntas sobre conocimientos generales hasta asuntos más especializados. Es entrenado con grandes cantidades

---

<sup>4</sup> Más información en [Mejor Pizarra digital para Clases Online](#) y [Sesión Miro - Spanish Group: ¿Cómo diseñar talleres efectivos de manera remota?](#)

<sup>5</sup> Para más información visitar [Tutorial Kahoot para para profesores](#) / [Cómo crear un Kahoot](#)

de datos textuales, lo que le permite generar respuestas coherentes y relevantes a preguntas específicas.

La idea detrás de ChatGPT es proporcionar una herramienta que pueda entender y responder a las preguntas y conversaciones en lenguaje natural, lo que puede ser muy útil en una variedad de situaciones, desde la atención al cliente hasta la educación. También puede ser utilizado como una herramienta de generación de texto para ayudar en la redacción de artículos o textos largos<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Para más información visitar [Crea Cursos Online con CHATGPT](#) y [Top 15 Formas de Usar ChatGPT en Educación](#)

## VIII. Bibliografía

- Aarreniemi, P. (2006). *Modelling and Content Production of Distance Learning Concept for Interactive Digital Television*. [Tesis Doctoral. Helsinki University of Technology].
- Ahmadpour, A., Mirdamadi, S. & Soltani, S. (2016). Attitude towards on the job *e-learning*: the case of agricultural extension workers of Iran. *Journal of Agriculture Science Technology*, 18, 27-38.
- Faleh, A. (2011). *Evaluating the Effectiveness of the E-learning Experience in Some Universities in Saudi Arabia from Male Students' Perceptions*.
- Aparicio, M., Bacao, F., & Oliveira, T. (2016). An e-learning theoretical framework. *Journal of Educational Technology Systems*, 19(1), 292–307
- Ari, M. & Taplamacioglu, M. (2012). Web-based blended e-learning for adults; a case study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47, 1028-1033.
- Barker, B. (1986). Live via Satellite: Interactive Distant Learning in America's Rural Schools. *Annual Colorado Rural and Small School Conference* (6<sup>th</sup> Forth Collins, CO, June 29 – July 1, 1986).
- Belanger, Y., & Thornton, J. (2013). Bioelectricity: A Quantitative Approach Duke University's First MOOC.
- Belcher, J., Vonderhaar, K., 2005. Web-delivered research-based staff education for seeking magnet status. *Journal of Nursing Administration*, 35(9), 382–386.
- Bhardwaj, A., Nagandla, K., Swe, K., & Abas, A. (2015). Academic Staff Perspectives Towards Adoption of *E-learning* at Melaka Manipal Medical College: Has *E-learning* Redefined our Teaching Model?. *Kathmandu University Medical Journal*, 13(1), 12–18. <https://doi.org/10.3126/kumj.v13i1.13746>
- Bokolo, A., Kamaludin, A., Romli, A., Farihan, A., Nincarean, D., Abdullah, A., Leong, G., Shukor, N., Shukri, M. & Baba, S. (2019). Exploring the role of blended learning for teaching and learning effectiveness in institutions of higher learning: An empirical investigation. *Education and Information Technologies*, 24, 3433–3466  
<https://doi.org/10.1007/s10639-019-09941-z>
- Botía, M., & Marín, A. (2018). La contribución de los recursos audiovisuales a la educación. Pedagogías emergentes en la sociedad digital. En P. Rivera, P. Neut, C. Castillo, P. Escobar y S. Ocampo (Eds.), *Pedagogías emergentes en la sociedad digital* (pp.91-102). Liberlibro.
- Burke, P.M. (2009). A simulation case study from an instructional design framework. *Teaching and Learning in Nursing*, 5(2), p. 73-77.
- Capece, G. & Campisi, D. (2013). User satisfaction affecting the acceptance of an *e-learning* platform as a mean for the development of the human capital. *Behaviour & Information Technology*, 32(4), 335-343.  
<http://dx.doi.org/10.1080/0144929X.2011.630417>
- Chen, H. (2010). Linking Employees *e-learning* outcomes system use to their overall job outcomes: An empirical study based on the IS success model. *Computers & Education*, 55, 1628-1639.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2010.07.005>
- Chu, R. & Zichun, A. (2010). Multilevel Analysis of Peer Support, Internet Self Efficacy and e-learning outcomes. The contextual effects of collectivism and group potency. *Computers and Education*, 55(1), 145-154.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2009.12.011>.

- Cook, D., Levinson, A., Garside, S. (2010). Instructional design variations in internet-based learning for health profession education: a systematic review and meta-analysis. *Academic Medicine*, 85(5), 909–922.
- Comisión Europea. (2011). Communication from the Commission to the European parliament, the Council, the European Economic and social committee and committee of the regions. Supporting growth and jobs – an agenda for the modernisation of Europe’s higher education systems. Brussels.
- Cortina JM. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78, 98-104.
- Cronbach L.J., & Meehl, P.E. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological Bulletin*, 52, 281-302.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340
- Diver, P., & Martinez, I. (2015). MOOCs as a massive research laboratory: Opportunities and challenges. *Distance Education*, 36(1), 5-25. <http://dx.doi.org/10.1080/01587919.2015.1019968>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: the quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: applying the DeLone & McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31–47.
- Didier, N., & Cox, J. (2012). International briefing 25: Training and development in Chile. *International Journal of Training and Development*, 16(2), 145–154. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2419.2012.00399.x>
- Fariás, G., Pedraza, N. & Lavín, J. (2013). Gestión de un programa de capacitación en línea para el desarrollo de habilidades y capacidades TICs en profesores de negocios. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15(1), 45-61. <http://redie.uabc.mx/vol15no1/contenido-fariaspedraza.html>
- Hartnett, M., George, A. & Dron, J. (2011). Examining Motivation in Online Distance Learning Environments: Complex, Multifaceted, and Situation-Dependent. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 12, 20-38. <http://dx.doi.org/10.19173/irrodl.v12i6.1030>.
- Jabar Al-Atabi, A. & Al-Noori, B. (2020). *E-Learning In Teaching*.
- Kauffman, H. (2015). A review of predictive factors of student success in and satisfaction with online learning. *Research in Learning Technology*. 23. <http://dx.doi.org/10.3402/rlt.v23.26507>.
- Lahti, M., Hätönen, H. & Välimäki, M. (2014). Impact of e-learning on nurses’ and student nurses knowledge, skills, and satisfaction: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Nurses Studies*, 51, 136-149. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.12.017>
- Liborio, C. (2017). E-learning como herramienta de capacitación Alternativa Humanística. *Instituto internacional de Investigación y Desarrollo*, 3(7), 57-77. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.3.57-77>
- Lin, Y. & Nguyen, Ha. (2021). International Students’ Perspectives on e-Learning During COVID-19 in Higher Education in Australia: A Study of an Asian Student. *Electronic Journal of e-Learning*, 19, 241-251.

<http://dx.doi.org/10.34190/ejel.19.4.2349>.

- López, A., Cobas-Rodríguez, J., Rodríguez, J. & Hidalgo, C. (2014). Modelo de capacitación en la línea de desarrollo de software de la empresa DESOFT. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 2(2), 20-27.
- Margulieux, L., McCracken, W. & Catrambone, R. (2016). A taxonomy to define courses that mix face-to-face and online learning. *Educational Research Review*, 19, 104-118. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edurev.2016.07.001>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & PRISMA Group (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *PLoS medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Desarrollo de capacidades en tiempos del COVID-19: balance de las respuestas iniciales en educación y capacitación técnica y profesional - Hallazgos clave*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo
- Park, J. & Wentling, T. (2007). Factors associated with transfer of training in workplace *e-learning*. *Journal of Workplace Learning*, 19(5), 311-329. <http://dx.doi.org/10.1108/13665620710757860>
- Pereira, C., Taylor, J. & Jones, M. (2009). Less learning, more often: The impact of spacing effect in an adult *e-learning* environment. *Journal of Adult and Continuing Education*, 15(1), 17-28. <https://doi.org/10.1177/147797140901500>
- Rahimi-Ardabili, H., Spooner, C., Harris, M., Magin, P., Tam, C., Liaw, S. & Zwar, N. (2021). Online training in evidence-based medicine and research methods for GP registrars: a mixed-methods evaluation of engagement and impact. *BMC Medical Education*, 21, 492. <https://dx.doi.org/10.1186/s12909-021-02916-0>
- Rayburn, L. G., & Rayburn, J. M. (1999). Impact of course length and homework assignments on student performance. *Journal of Education for Business*, 74, 325-331.
- Reardon, J., Payan, J., Miller, C. & Alexander, J. (2008). Optimal Class Length in Marketing Undergraduate Classes: An Examination of Preference, Instructor Evaluations, and Student Performance. *Journal of Marketing Education*, 30, 12 – 20.
- Saltarelli, A. & Roseth, C. (2014). Effects of Synchronicity and Belongingness on Face-to-Face and Computed mediated constructive controversy. *Journal of Educational Psychology*, 106(4), 946-960. <http://dx.doi.org/10.1037/a0036898>
- Santana Vega, L. E., Feliciano García, L. A., & Jiménez Llanos, A. B. (2009). Autoconcepto académico y toma de decisiones en el alumnado de bachillerato. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20(1), 61-75
- Saykili, A. (2018). Distance Education: Definitions, Generations, Key Concepts and Future Directions. *International Journal of Contemporary Educational Research*. 5.
- Sheth, Madhuri. (2021). *A Critical Review on Instructional Design Model for E-Learning Course Development*.
- Superintendencia de Seguridad Social (10 de mayo de 2023). *Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Libro IV. Prestaciones Preventivas*. Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137116.html>

- Wang, M., Ran, W., Liao, J., & Yang, S. J. H. (2010). A Performance-Oriented Approach to *E-learning* in the Workplace. *Educational Technology & Society*, 13 (4), 167–179.
- Wang, C., Shannon, D. & Ross, M. (2013). Students' characteristics, self-regulated learning, technology self-efficacy, and course outcomes in online learning. *Distance Education*, 34(3), 302–323, <http://dx.doi.org/10.1080/01587919.2013.835779>
- Yang, C., Tsai, I., Kim, B., Cho, M. & Laffey, James. (2006). Exploring the relationships between students' academic motivation and social ability in online learning environments. *The Internet and Higher Education*. 9. 277-286. <http://dx.doi.org/10.1016/j.iheduc.2006.08.002>.
- Yuen, A. & Ma, W. (2008). Exploring teacher acceptance of e-learning technology. *Asia-pacific Journal of Teacher Education*, 36, 229-243. <http://dx.doi.org/10.1080/13598660802232779>.
- Zimmerman, W. & Kulikowich, J. (2016). Online Learning Self- Efficacy in Students With and Without Online Learning Experience. *American Journal of Distance Education*, 30(3), 180-191. <http://dx.doi.org/10.1080/08923647.2016.1193801>

## IX. Anexos

### Anexo 1. Encuesta de percepción y aceptación de e-learning para facilitadores (Yuen & Ma, 2008).

---

#### Encuesta Facilitadores

##### Instrucciones

Este cuestionario es parte de un estudio diseñado para evaluar la efectividad de una estrategia de formación en educación a distancia realizada a los facilitadores que imparten capacitación a trabajadores adheridos a Mutual de Seguridad CChC sobre los procesos de enseñanza y aprendizajes en modalidad virtual.

**La encuesta es completamente anónima, por lo cual no se solicitará su nombre.**

#### Encuesta Facilitadores

##### Antecedentes

A continuación, hay una breve sección de preguntas socio demográficas.

*\* ¿Qué edad tiene?*

*\* ¿Con qué género se identifica?*

*\* Las capacitaciones que realiza se enmarcan en el rubro de:*

*\* ¿Cuántos años lleva realizando capacitaciones en Mutual de Seguridad CChC?*

- Menos de un año  De 1 a 2 años  
 De 2 a 5 años  
 De 5 a 10 años  Más de 10 años

*\* ¿Cuánto tiempo lleva realizando capacitaciones vía streaming en la Mutual de Seguridad CChC?*

- Menos de un año  De 1 a 2 años  
 De 2 a 5 años  Más de 5 años

*\* En los últimos tres meses, ¿cuántas capacitaciones ha realizado?*

*\* En promedio, ¿cuántas personas asisten a las capacitaciones vía streaming que usted dicta?*

## Encuesta Facilitadores

### Capacitaciones realizadas en Mutual de Seguridad CCHC

Por favor, conteste a los siguientes ítems pensando en las capacitaciones vía streaming que usted ha realizado a través de Mutual de Seguridad CCHC durante el 2021

Seleccione el **grado de acuerdo** ante cada oración.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Como facilitador/a decido los contenidos a abordar en las capacitaciones virtuales (streaming).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Como facilitador/a planifico la manera en que se abordarán los contenidos de la capacitación virtual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Como facilitador/a actualizo o solicito actualizar las capacitaciones de manera periódica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo información con anticipación del perfil de los trabajadores que se conectará a cada capacitación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* Seleccione la **frecuencia** con la cual realiza las acciones enunciadas en las oraciones.

	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
En las capacitaciones virtuales menciono explícitamente los objetivos y aprendizajes esperados.	<input type="radio"/>				
En las capacitaciones virtuales interactúo con los participantes.	<input type="radio"/>				
En las capacitaciones virtuales hay espacio para que los asistentes realicen preguntas y/o comentarios.	<input type="radio"/>				

\* Seleccione la **frecuencia** con la cual realiza las acciones enunciadas en las oraciones.

	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
En las capacitaciones virtuales se realizan actividades prácticas para consolidar los aprendizajes de la sesión.	<input type="radio"/>				
En las capacitaciones utilizo ejemplos del campo profesional de los asistentes.	<input type="radio"/>				
En las capacitaciones hay instancias para evaluar el logro de aprendizajes.	<input type="radio"/>				

\* Seleccione el **grado de acuerdo** ante cada oración.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La plataforma es un insumo útil para el desarrollo de las capacitaciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La plataforma de capacitaciones es intuitiva, es decir su funcionamiento se comprende de forma clara y sencilla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las secciones de la plataforma funcionan correctamente (inscripción, subida de material, evaluaciones, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La plataforma tiene suficiente flexibilidad para modificar las secciones y contenidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Anexo 2. Encuesta de percepción de cursos de e-learning para trabajadores (Chen, 2010).

---



FACULTAD DE EDUCACIÓN  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CHILE



### Encuesta trabajadores

#### Instrucciones

Este cuestionario es parte de un estudio diseñado para evaluar la efectividad de una estrategia de formación en educación a distancia realizada a los facilitadores que imparten capacitación a trabajadores adheridos a Mutual de Seguridad CChC sobre los procesos de enseñanza y aprendizajes en modalidad virtual.

**La encuesta es completamente anónima, por lo cual no se solicitará su nombre.**

### Encuesta trabajadores

#### Antecedentes

A continuación, hay una breve sección de preguntas socio demográficas.

\* *¿Qué edad tiene?*

\* *¿En qué región trabaja actualmente?*

\* *¿En qué área o rubro trabaja?*

\* *¿Con qué género se identifica?*

\* Seleccione el **grado de acuerdo** ante cada oración.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
En las capacitaciones virtuales (streaming) se explicitan los objetivos y aprendizajes esperados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los temas o contenidos de la capacitación responden a mis necesidades de formación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las capacitaciones virtuales proporcionan buenos mecanismos de interacción con el facilitador y con los otros participantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las capacitaciones virtuales proporcionan información clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* Seleccione el **grado de acuerdo** ante cada oración.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La forma de enseñar en las capacitaciones es adecuada para lograr aprendizajes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En las capacitaciones se utilizan ejemplos de nuestro campo profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las capacitaciones nos permiten visualizar cómo implementar el conocimiento adquirido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las capacitaciones evalúan los aprendizajes logrados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* Seleccione el **grado de acuerdo** ante cada oración.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los facilitadores de las capacitaciones tienen conexión estable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La duración de las capacitaciones es <input type="radio"/> adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Aplico o pretendo aplicar en mi trabajo la mayoría de los contenidos adquiridos en las capacitaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las capacitaciones virtuales me ayudan a mejorar mi desempeño profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* Seleccione el **grado de acuerdo** ante cada oración.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La plataforma de capacitaciones es útil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La plataforma de capacitaciones es intuitiva, es decir su funcionamiento se comprende de forma clara y sencilla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las secciones de la plataforma funcionan correctamente (inscripción, descarga de material, evaluaciones, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Anexo 3. Dimensiones y preguntas para grupos focales con facilitadores

Dimensión	Pregunta(s) sugerida(s)
Objetivos instruccionales	<p>¿Cómo ha sido la experiencia de conducirrelatorías de manera remota?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas y desafíos para el aprendizaje que esto supone?</p>
Problemas instruccionales	¿Cuáles son los problemas más frecuentes con los que se encuentra?
Estrategias instruccionales	¿Creen ustedes que los aprendizajes esperados se relacionan con las actividades propuestas? ¿Cómo se relacionan estos aprendizajes con las actividades propuestas?
Formato del diseño instruccional	<p>Considerando su experiencia, ¿cuál es la recepción de las capacitaciones por parte de los asistentes?</p> <p>¿Usted considera que las capacitaciones remotas son en general bien o mal recibidas? ¿En qué indicadores se basan? ¿Qué le hace pensar eso?</p>
Características de los aprendizajes	<p>¿<b>Quién</b> planifica las capacitaciones? ¿Cómo se realiza este proceso de planificación?</p> <p>De acuerdo al curso que usted dicta ¿Qué se espera que aprendan sus estudiantes? (en caso de tener respuestas más complejas añadir: ¿Qué características tienen estos aprendizajes? Sí pudieran clasificarlos serían más bien descriptivos, explicativos o analíticos)</p>
Análisis de las tareas	¿Qué actividades suelen <b>planificar</b> ? ¿Qué actividades suelen <b>realizar</b> ? (si responden: solo relatoría: ¿qué otras actividades se podrían realizar de forma complementaria?)
Secuencias de los contenidos	¿Tienen las clases una progresión (de elementos más simples a complejos)?
Diseño del mensaje a transmitir	¿Con qué frecuencia realizan <b>modificaciones</b> a las capacitaciones? ¿Quién solicita estas <b>modificaciones</b> ?

Elementos de evaluación	<p>¿Creen ustedes que es posible verificar que estos aprendizajes se cumplen (o no) al finalizar la clase?  ¿Cómo verifican que dichos aprendizajes se cumplan al finalizar la clase?</p> <p>Ahora respecto a las evaluaciones, ¿cómo se determina que un curso tenga o no evaluaciones?  ¿quién determina esto?</p> <p>¿Qué evaluaciones han realizado?  ¿Cómo han resultado estas instancias?</p> <p>¿Cuál es el porcentaje de aprobados por curso?  ¿Por qué creen que es así?</p> <p>¿Se monitorea de alguna manera (con algún indicador) la recepción de los asistentes? (atención, seguimiento, etc)</p> <p>¿Por qué seleccionaron esos indicadores?  ¿Por qué no monitorean durante la clase la recepción?</p>
Uso plataforma	<p>¿Consideran que la plataforma de cursos de MUTUAL es un aporte para el desarrollo de los cursos streaming?</p> <p>¿La utilizan? ¿la conocen en profundidad?</p> <p>¿Tiene funcionalidades que puedan ser útiles para el logro de los aprendizajes esperados?</p>

#### Anexo 4. Libro de códigos análisis cualitativo de grupos focales

Categoría	Código
1. Características de los aprendizajes	Rol del facilitador depende de su experiencia en streaming
	Resultados de aprendizaje depende significativamente de la participación de las personas
2. Análisis de las tareas	La efectividad de las tareas dependen de cómo se involucran los y las estudiantes
3. Objetivos instruccionales	La clase transmite más información
	Se ha perdido el enfoque de la capacitación
4. Secuencia de contenidos (Contenidos - tipo)	
5. Estrategias instruccionales	Las interacciones promovidas por facilitador se caracterizan por estrategias lúdicas, promover participación, uso de lenguaje cercano
6. Diseño del mensaje a transmitir	Las presentaciones requieren ser adaptadas desde la entrega de la MUSEG
	Las presentaciones rigidizan las clases
7. Formato del diseño instruccional	Las capacitaciones son muy esquematizadas
	Las esquematización restringe la interacción
	Las condiciones propias (acotado, cursos masivos, tiempo) no favorecen el aprendizaje significativo.
8. Elementos de evaluación	Las evaluaciones son muy acotadas o inexistentes
9. Problemas instruccionales (anticipación)	Las capacitaciones estaban muy estandarizadas
	El streaming no es amigable y no se han formado en streaming y clases
	La plataforma no es tan amigable
	Las condiciones no son idóneas ya que cantidad de participantes dificulta
	Los recursos de formación no son tan prácticos
10. Condiciones de los facilitadores	Falta distinguir e-learning de b-learning
	La tecnología genera problemas de conectividad
	Los facilitadores prefieren la presencialidad

## Anexo 4. Transcripciones de grupos focales

---

### Grupo Focal 1

---

**-E1:** En mi primer lugar nos gustaría que se presenten un poquito, como que nos cuenten cuánto tiempo llevan trabajando como relatores, en que área trabajan, qué cursos dictan, eso, no sé si P1 eh... quiere partir o P2.

**-P1I1:** Hola si parto yo, mi nombre es P1, yo soy mi cargo, eh... con más de 20 años de experiencia en el ejercicio de la profesión, trabajando en empresas de diferentes rubros, ya, como mi cargo parte de la empresa, ya... a partir del 2010 ya... me vino la inquietud de desarrollarme en el área, en el 2012 ya había empezado a ofrecer servicios, como servicios particulares, 2014 nos transformamos en empresa como RR Asesorías y tenemos varios clientes, y dentro de los clientes que tenemos en este tipo de actividades es Mutual de Seguridad, y los cursos que desarrollamos nosotros dentro de Mutual son diversos y todos ellos tienen relación con Seguridad y Salud Ocupacional, es un listado grande entonces para no mencionarlos son hartos cursos bien diversos y ahí... para eso también tenemos un equipo de facilitadores que nos permite cubrir esas necesidades, y algunos de los facilitadores nuestros tienen solamente actividades presenciales, otros tienen modalidad presencial y Elearning o streaming y hay otros que solamente 100% streaming.

**-E1:** Genial, muchas gracias P1.

**-P2I1:** Bien bueno, mi nombre es P2, ya, digamos de profesión yo tengo una formación que es un poquito distinta, en el sentido de que yo nací en este mundo a través de la institución, yo estude en la institución soy experto en área, ya, junto con eso yo soy mi profesión del departamento de la institución, soy mi cargo, también soy mi otro cargo, pero esa es la parte digamos para empresa, pero particularmente con la Mutual soy experto en el área, y del año 2013 nos integramos a la Mutual de Seguridad, gracias a una gestión de los equipos que nosotros manejamos, nosotros tenemos mucha tecnología, somos una empresa de tecnología la cual la ponemos a disposición digamos de todo lo que es la labor de prevención y en particular varios equipos a la labor de capacitación, yo lidero toda el área de capacitación y también el área de tecnología, dentro del área de capacitación tenemos muchos clientes digamos fuertes, y uno es la Mutual de Seguridad que es un cliente permanente, cerrando gran cantidad de actividades todas relacionadas con el área de emergencia unos con costos transversales y algunos con riesgos críticos, pero el fuerte es el área de emergencia completa, de recursos tan... digamos tan singulares como hombre al agua, hasta un curso bastante común como es el de primeros auxilios, o de uso y manejo de extintores como usuario digital; de hecho antes de la pandemia estábamos revisando una gran cantidad de actividades con importantes facilitadores, después obviamente esto nos golpeó, terminada la pandemia o sea más bien dicho se empezó a abrir este... la oportunidad de poder trabajar, y cuando abrimos recuperamos más menos como el 30% de los facilitadores, ahora voy con un... no alcanzo a llegar con un 50% aun, ya, porque para nosotros esto es complejo, porque nuestros facilitadores en rigor es un nivel bastante alto, ¿pero por qué?, porque nosotros trabajamos con empresas del área de minería, entonces la exigencia para nuestros facilitadores son bastante altas, van más allá de las que tiene Mutual, por lo tanto en rigor yo puedo decir “sabes que yo tengo gente buena” pero me ha costado... de hecho me consto construir durante años, la pandemia me lo boto, ahora de nuevo estamos construyendo nos ha ido relativamente bien vamos pasito a pasito, no nos desesperamos, no buscamos abarcar tener 1000 cursos porque no es de nuestro interés, pero si los cursos que tenemos queremos que nos vaya bien. En cuanto a lo que es el concepto de streaming y presencial, el 96% son presenciales son muy pocos streaming, los streaming los trabajo yo, ya..., básicamente por la experiencia que tengo en el trabajo de streaming, y en rigor me ha ido bien somos bastante pobres en lo que es streaming, el fuerte es muy presencial.

**-E1:** Súper, muchas gracias P2, eh... y como retomando lo último que tú estabas diciendo de las

capacitaciones streaming, ¿cómo ha sido la experiencia de ambos realizando estas capacitaciones de manera remota?

**- P2I2:** En el caso mío he tenido no sé si suerte es la palabra, pero he tenido una buena recepción, porque yo le di un poquito una vuelta a esto de streaming, cuando trabajamos streaming con Mutual de Seguridad en proceso training era bastante digamos esquematizada, ya, tenía bastante esquema, muy regulado, ya, yo me salgo un poquitito de esas regulaciones y me voy a un concepto de ser lúdico, lo mismo que digo y lo que nosotros aplicamos en una clase presencial hemos tratado de aplicarla en la parte streaming, en particular la parte yo la aplico así, este concepto de ser lúdico en bromear, en interactuar con la gente, en pedir cámaras encendidas, en permitir que me interrumpen, en someter a evaluaciones a una evaluación a una pregunta in situ en el momento, en salirse un poquito a veces del tema para llevarlos a algo coloquial, aterrizar la información a que la gente le puede hacer sentido a lo que está escuchando, en moverme, por ejemplo yo ahora cambie la cámara para que pudieran ver que yo con esta cámara que tengo yo me pueden ver el cuerpo, hay algunos cursos que hago yo, por ejemplo hombre al agua, o primeros auxilios, donde yo muestro cosas como mi cuerpo no un video si no que es mi cuerpo, cosa que para ellos les parezca familiar ya y les haga sentido lo que estoy hablando, eso básicamente; hasta el momento he tenido bastante buena experiencia, esos últimos cursos streaming que hice fue para la empresa X, que iban a participar como 500 personas que también era personal, obviamente participo mucha menos gente pero la experiencia fue simpática era relacionado con el hogar, por lo tanto la recepción de la gente maravillosa, no... bien, bien, bien.

**-E2:** Que bueno, ¿tú P1?

**-P1I2:** Eh... bueno, por mi parte igual comparto absolutamente todo lo que dice P2, pero partiendo un poquitito más atrás, creo que esto ha sido un proceso de adaptación, ya, hay muchas instituciones y cuando hablo de adaptación tecnología, streaming, capacitación o reuniones streaming, hay muchas organizaciones que se prepararon con anticipación porque la tecnología se vino y ya no... no hay vuelta atrás, hay que empezar a utilizar estas plataformas y hay que irse adecuando, eh... hay algunas que se anticiparon a este proceso y hay otras que se tuvieron que... eh tuvieron que incorporarlo ya en forma obligatoria, en forma más rápida más encima, ya en los procesos de capacitación y también voy hablar un poquito genérico no solamente Mutual, porque tengo experiencia con otras instituciones, las que no se han preparado para la... para adaptar esta nueva tecnología o esta nueva forma de enseñar, quienes no se prepararon la verdad es que no ha sido un muy buen proceso, se ha cumplido con el objetivo de realizar una capacitación pero la efectividad de la capacitación según mi parecer ha sido nula, nula ya ¿por qué?, porque el proceso no se implementó correctamente, ahora hay otras instituciones que si le han dedicado un poquitito más de tiempo a realizar una aplicación o a realizar la... el proceso de capacitación un poquitito más formal, pero realizar una formalidad mediante esta plataforma creo que también le quita un poquitito de efectividad, y en eso comparto lo que dice P2 que hacerlas un poco más..., salirse un poquito del protocolo que nos han establecido para hacerla un poco más dinámica, más participativa creo que genera un efecto más efectivo en el adquirir el conocimiento en adquirir el aprendizaje y también en lograr una mejor participación de los... de los trabajadores, la metodología streaming de entregar un curso o entregar materias la verdad es que yo creo que no es efectiva, la metodología que dice P2 creo que es más participativa, más efectiva, y realmente genera un mayor aprendizaje en las personas, pero creo que todavía estamos en ese proceso, todavía no está muy claro.

**-E2:** Solo para entender, en el fondo lo que ustedes plantean tanto P1 como P2, es que lo... la... las relatorías físicas son más efectivas que la streaming ¿cierto?

**-P1I3:** Por mi parte hasta el momento, si por mi experiencia personal y también por los comentarios que yo he recibido de otras personas, ya.

**-E2:** ¿Qué sería... cuál sería la ventaja de usar streaming? ¿cuáles serían los puntos positivos que ustedes ven?, entendiendo esto también como esto que ya queda establecido, ¿cuál sería lo... que cosas buenas tendría?

**-P1I4:** Por efecto de pandemia era muy lleno, para evitar el contagio o evitar enfermedades, por tema

pandemia... streaming yo creo que es la mejor eh... solución, ya, en términos de aprendizaje yo creo que la modalidad streaming le falta camino por recorrer, en todas las organizaciones, le falta camino por recorrer, porque es “¿cómo podemos garantizar la efectividad?”, ahora desde mi... yo les hablo desde mi experiencia, yo sé que hay personas que se inscriben en las plataformas streaming o los inscriben su empleador pero la verdad hay cero ganas de participar, al igual que sucede en forma presencial, pero cuando es en forma presencial, el facilitador tiene una conexión más directa y uno puede inducir o facilitar la participación del trabajador, pero si en streaming tenemos un trabajador que va por obligación, que no tiene ganas de participar y tiene la cámara apagada, es mucho más complejo, a pesar de que uno le puede pedir, por favor agradecería que todos pudieran prender la cámara, eh... no es una obligación... no es una obligación, por lo tanto eso también dificulta poder integrar mejor a los participantes.

**-E1:** ¿Y hay algún problema frecuente con lo que ustedes se topen?

**-P2I3:** Mira, yo creo que como bien dice P1, el concepto de la cámara yo creo que es fundamental, porque si hay algo que en la presenciabilidad se da es esa conexión, esa comunicación del lenguaje no verbal particularmente que uno puede observar en el participante, ya... en donde también totalmente de acuerdo con él, donde hay mucho participante sobre todo con algunos cursos que son obligatorios, donde va de mala gana a la clase y la pega de uno... el esfuerzo de uno tiene que ir abocado a que la persona se interese en el tema que vamos a tratar y que para él sea fructífero, en streaming eso cuesta bastante de lograr, bastante, pero yo creo que va más allá de las capacidades que pueda tener el facilitador que está dando la temática, sino que pasa por un tema cultural el proceso del streaming; yo hace poco acabo de terminar un diplomado en donde fuimos al área de streaming y el fuerte de la modalidad ya... fueron los trabajos que se dieron, donde ocupamos mucho tiempo en los trabajos y que eran fuera del horario streaming y la clase streaming era básicamente resolver dudas, y componían un poquito ideas distintas con los colaboradores, pero en si la forma de poder lograr esto es digamos más que nada lograr los objetivos es la presencialidad, en... yo he visto desgraciadamente lo que dice P1 es una realidad, la gente se conecta y no está, no está ya simplemente no está, de hecho hace poquito fue un curso donde se habían conectado 4 y de los 4 en realidad estaban 3 y yo cómo lo hice, cómo voy logrando eso, simplemente voy y les digo “ok Hombre01 qué opinas tu” “eh Hombre02...” “Mujer01 qué opinas con eso y cuando Mujer01... Mujer01” y no sabes que Mujer01 tuvo que ir al baño justo, y justo fue al baño Mujer01, ya entonces bueno más encima a uno lo miran como tonto, como uno es viejo en esto y tú sabes cuando están o cuando no están, entonces si la persona no está, tú no tienes la posibilidad de poder entre comillas ganártelo, no está, porque por ultimo si está tú puedes tener la posibilidad, pimponeas con él, hablas, no sé algo, alguna cosa; yo creo que una gran debilidad que tiene el concepto streaming no es la clase en sí, sino que es la falta de la cultura de trabajar a través de un sistema streaming, es un sistema que en general... en forma en general la pandemia te golpeó y te obligo a usarlo, de hecho piensa tú que todas las plataformas... Zoom, no sé Meet el mismo Teams ya... y no recuerdo cuales más, como 3, 4 o 5 más no sé, todas han ido naciendo en función de lo que paso con la pandemia; al principio..., tú ahora puedes jugar con los fondos... un monto de cosas, antes eh... no existía, el problema del internet, ese es otro gran problema, si tú no tienes una buena calidad de señal de internet te produce un problema, de hecho a veces a lo mejor no se te va a cortar la señal pero si se te produce una interfaz que es lenta, se te puede pixelar, los videos no corren..., entonces hay hartas cosas que como que juegan en contra o que son como foráneas a uno para poder llegar a una clase, pero lo principal es la falta de cultura del alumno, de... del concepto streaming y lo que yo pude ver en el último taller, sobre todo los que somos viejos, los que somos más viejos, es la distancia generacional en el manejo de sistemas computacionales, mucho facilitador eh... no sabía manejar la plataforma, pero ahí también yo creo que es una debilidad importante de este sistema, en donde te tiraron a los leones pero no te prepararon para decir “sabes qué vas a trabajar en un sistema, ya, donde las personas están al otro lado, a kilómetros de distancia y tú solamente vas a ver sus caras o en el mejor de los casos, o sino los vas a escuchar o nada, tienes que manejarte estar hablando hilo conductor, ser entretenido, ser lúdico, sacar a la gente y más encima preocupado de lo que te diga la plataforma”, eso digamos son las debilidades que yo observo.

**-E2:** Gracias P2, no sé... ¿E1?

**-E1:** Si, al comienzo mencionaban un poquito... sobre todo P2 que tenían que salirse un poco como de esta estructura que tenía Mutual, si nos pueden contar un poquito ¿cómo es la estructura? ¿cómo la han transformado para el streaming?

**-E2:** P1, tú primero por favor.

**-P1I5:** El... hay una pauta de actuación al iniciar un curso streaming, que parte por la presentación del facilitador y... como los requisitos, o lo que se espera del curso, hay que hacer una presentación en un PDF, donde van apareciendo los “paso a paso” que se debe hacer si requiere prueba o no requiere prueba, si hay evaluación o no hay evaluación, que la verdad es que es bastante monótono y hay que escucharlo siempre cada vez que una... que se hacen capacitaciones, si a un facilitador... a un trabajador lo mandan a 3 cursos durante 1 mes, tiene que escuchar 3 veces el mismo relato, ya que no genera ningún valor a la capacitación ya..., eh... el tema de sugerir que las cámaras estén apagadas porque no los podemos obligar también atenta contra el buen desarrollo de la actividad, en ocasiones no permitir interrumpir y todas las preguntas al final también no permite..., de acuerdo a mi visión no permite desarrollar una buena capacitación efectiva, por lo tanto cuando todos esos temas ya están pauteados aquí..., yo comparto todo lo que dice P2, que en ocasiones hay que salirse de ese esquema y “por favor Mujer01 puedes prender la cámara” “por favor Hombre03 que es lo que opinas tú de esto”, y hacer un... hacer un trato ya más personalizado, ahora en temas cursos Mutual lamentablemente muchas de estas actividades se han realizado para 200 personas, en una capacitación streaming para 200 personas es imposible de hacer todo lo que hemos comentado y todo lo ha comentado P2 de “por favor preséntese que opina usted”, imposible... imposible para 200 personas, por lo tanto también ahí hay un factor que es súper importante, el número de participantes, si son demasiados participantes imposible realizar una capacitación buena, por muchas habilidades que tenga el facilitador es imposible, y eso también permite que muchos se vayan descartando, me inscribo pero no participo, porque la probabilidad de que le pregunten a uno entre 200 personas es muy baja, por lo tanto hay muchas personas que se inscriben y no participan en la capacitación.

**-E1:** Súper.

**-P2I4:** Eso es verdad y para complementar también, el año pasado yo viví una experiencia... si no miento el 2020, a fines del 2020, tuve una experiencia donde participe yo como alumno de una serie de capacitaciones, en donde el facilitador que daba las capacitaciones era una persona muy entretenida, con mucho conocimiento el cual tenía... era muy agradable su tono de voz digamos, buena señal, todo en realidad era como estos típicos webinar todo bien ya..., pero resulta que eso... lo que acaba de decir P1, eso todas las preguntas al chat... eso es lo que pasa, tú dejas... no sé si necesitabas 2 horas, tú dejabas 1 hora y media para la capacitación en sí y la última media hora para responder las preguntas, el problema está cuando estas preguntas son al final a veces y no durante la capacitación, tú la pregunta la tienes y la vas desarrollando durante la capacitación que es algo que pasa mucho en la clase presencial, entonces eh... se da la posibilidad también como a favor de la parte “feeling”, que tú reúnes varias preguntas que es la misma pregunta y contestas una sola y le contestas a varios, ya, pero yo siempre creo que la pregunta en el momento es la que te permite a ti poder digamos desarrollar más la idea y que el alumno siempre esté interesado en el tema, porque si no se da lo que al final yo termine haciendo con las últimas 3 clases de allá no pude participar y como las grababan y me las mandaban yo veía la grabación y con eso me daba por listo, entonces al final yo no podía interactuar obviamente, lo que perdía era el poder interactuar con el capacitador pero tenía la información igual, eso también es otra situación que también se da y que atenta contra la digamos la calidad de la digamos... de la actividad que uno está realizando, porque al final hay que pensar que uno tiene que cumplir objetivos y uno de los objetivos es que el alumno sea capaz de comprender algunos lineamientos básicos del tema que se está tratando porque o si no al final es cumplir y nada más, nada más, yo conozco colegas que desgraciadamente llenan de videos, llenan de videos y yo pregunto “¿pero por qué?”, porque así la gente se entretiene mira la respuesta, y si uno se pone a analizar la respuesta, igual tiene sentido porque tiene su sentido..., porque la gente por último se

pone a ver un video y dice “oh que terrible” “oh que bueno” “oh que divertido” por último el video, entonces es increíble que un video... ¿cómo un video puede ser más entretenido que uno? si uno está entregando información, “que importante es prevención”, es para tu vida, pero eso se lo tengo que traspasar yo, y si no tengo la oportunidad de traspasarlo... para mí la capacitación en ese sentido es deficiente.

**-E1:** Muchas gracias P2 y P1, ahí ustedes hablaban harto como de la estructura, como de seguir estos lineamientos, pero más allá en los contenidos en las actividades, eh... ¿quién las diseña? ¿ustedes? ¿Mutual también les da una estructura?, eh...

**-E2:** Si, en esta sección como que queremos meternos ya de lleno al contexto como el setting... es Mutual, cuéntenos un poquito de esto, cómo funciona eso, porque nosotros tenemos la información de lo que hemos visto, de lo que nos relata Mutual, pero obviamente queremos saber... que nos cuenten ustedes como... aspectos así muy muy concretos.

**-P1I6:** Antes de pensar eso quiero comentarles igual algunos temas que estábamos hablando anteriormente y que tiene relación con la nueva ley de teletrabajo. Hay mucha gente que está haciendo teletrabajo y ese tema también vino para quedarse y no vuelve atrás y hay muchas organizaciones que lo van a adoptar ahora y otras que los van adoptar en el futuro inevitable, producto de la ley de teletrabajo, producto de la pandemia y otros factores, muchas organizaciones, muchas se lo pasan todo el día en reuniones, reuniones streaming, todo el día salen de una reunión, y después entran a otra y después entran a otra y después tienen que finalizar su día con una capacitación streaming, las personas que están en modalidad teletrabajo lo único que quieren es pararse de su escritorio, por lo tanto... y estoy hablando ahora ya, estoy hablando también no solo de colaboradores que reciben capacitación, estoy hablando de profesionales que reciben..., de autoridades, de directores, de gerentes que están recibiendo capacitación, lo que menos quieren es estar ahí, han estado todo el día en reuniones y lo único que quieren es pararse, por lo tanto yo ya lo tengo... lo he vivido, que claro se inscriben se conectan al curso apagan el micrófono apagan la cámara y no participan, por lo tanto el tema de la modalidad de trabajo en teletrabajo o en trabajo a distancia también está generando complicaciones para la buena efectividad de las capacitaciones, ya, no solamente en trabajadores, también las personas que tienen cargo directivo.

**-P2I5:** Mira yo encuentro que la estructura del curso como tal..., estuve el año pasado estuve en la oportunidad de participar en Mutual con... realizando descriptores de cursos, eh... cuando me meti al tema de streaming la estructura que se le quedaron en streaming esta “estructurado” valga la redundancia que impide el poder ser entretenido, porque Mutual te pide que tú te ajustes a la estructura de la misma en donde como bien mencionaba P1 un tiempo atrás, tú tienes que partir con el saludo formal, tu después del saludo formal tienes que hablar de los objetivos de la organización, eh... mostrar ya la presentación de cómo las personas pueden acceder a la misma y obtener... llegar a digamos “actuar” progresando hasta llegar a obtener sus certificados, y después de eso viene el nombre la convivencia, y por ultimo viene tu clase, es decir, se produce... es una estructura la cual Mutual te obliga, de hecho a nosotros nos obliga por contrato a tener que hacerlo, ya, lo que entiendo que tú tampoco puedes escaparte un poquito de eso, puedes jugar un poco para evitar salirte un poquito hacer un poquito más lúdico esa parte pero lo tienes que hablar igual, todo eso; ¿qué implica? que esa estructura tienes que cumplir, y la presentación obviamente va asociada al tema que vayas a tratar, hay presentaciones que son bastante antiguas, ya... hay presentaciones que les falta... digamos actualizaciones, particularmente las que tienen involucrados normativas, hay normativas que han ido saliendo y no sé... hay presentaciones que hablan ISO14000, ya, siendo que hoy día están hablando de otra ISO, hay capacitaciones que te hablan por ejemplo... yo veo mucho la parte civil, inteligencia, salud, aún hablan de que la persona puede hacer ventilación asistida, y eso está prohibido, está prohibido, así de simple, entonces tú cuando muestras la presentación... a diferencia con el presencial, porque en el presencial como tú sabes que está prohibido... esa parte te la saltas, de la presentación, porque lo encontraste directamente, en cambio en el streaming la presentación va corriendo, entonces yo les digo estimados esta parte usted no la puede hacer, entonces igual el alumno esa parte como que... no muchas veces... yo sé que la percepción de ellos no es la misma

“¿por qué me lo enseña si no lo puedo hacer?”

**-E1:** Ahí entonces estas sesiones están planificadas con... desde Mutual y ustedes solo las implementan.

**-P1I7:** Ejecutan.

**-E1:** ¿Y ustedes pueden realizar la modificación a estas? ¿o saben cada cuando ocurren modificaciones?

**-P2I6:** En rigor uno no las puede modificar, de ellos los ppt están protegidos con derechos de autor, de hecho es más, ni siquiera nosotros podemos entregar la ppt... entregárselas a los participantes, eso tiene que ser..., hay una solicitud formal a través del experto de Mutual.

**-E1:** Y las actividades que realicen como para fomentar los aprendizajes de... de los contenidos que estén tratando ya definidos ¿ustedes pueden modificar esas actividades? ¿o las actividades están también... ya viene definidas?

**-P2I7:** Yo lo... \*Interferencia\*, yo conforme al público... con forme al público, porque no es lo mismo hacerle clases a una empresa, que al ser clases a operadores, ya, básicamente porque... porque son pocos, son distintos, no es lo mismo hacerles clases a personas que trabajen bajo... digo frente a un computador todo el día programando, a personas que trabajen atendiendo pacientes, o personas que trabajen con personas, atendiendo personas, entonces yo en particular ya... y de esto me hago responsable, yo modifico actividades, ¿y por qué las modifico? porque a mí me interesa, insisto el objetivo de esto, el objetivo es que el alumno aprenda, no sé P1...

**-P1I8:** Ahora también eh..., complementado también lo que comenta P2, a nosotros también somos sujetos de evaluación, a nosotros nos van a evaluar, de hecho en evaluaciones a mí me han evaluado varias veces, que también es una empresa externa que Mutual contrata para que evalúe el desempeño de los facilitadores; y a mí me han hecho observaciones porque... no sé, por saltarme la introducción, o por saltarme el objetivo, ya... ok..., asumo, sí me lo salte, pero es por la finalidad de lograr una capacitación efectiva, ahora al igual que P2 yo también he hecho modificaciones al ppt, no se modifica pero sí en ocasiones hay algunas presentaciones que..., efectivamente están obsoletas, que sería un error mostrar ese ppt, por lo tanto ahí pasar “click click” rápido no más, saltarse la lámina y profundizar otros temas, o la presentación que tiene un error en la ppt... que tiene un error pasarla rápido o mencionar que hay un error pero entregar la información que es correcta, ya, mucho de lo que hacemos... el facilitador con la finalidad de lograr una capacitación efectiva es modificar la estructura que nos dan, pero sabiendo que estamos faltando a una exigencia de nuestro cliente.

**-E2:** Igual ahí hay una atención, en el fondo según de lo que tú planteas, porque en el fondo tú “tienes que dar la cara” en el momento que das la relatoría, y si estas presentando una información que no es cierta... eso obviamente te genera un tema ético también.

**-P1I9:** Si... si.

**-E2:** En el fondo estás presentando algo que ni siquiera... no solo que tú no crees, si no que en el fondo hay que evidenciar de que lo contradice y por tanto... y ahí en el fondo, para resumir la pregunta, en el fondo hasta el momento en esta primera unidad las capacitaciones entonces están planificadas por Mutual \*interferencia\*, igual también uno diría “estructuradas” con poca flexibilidad y por tanto lo que ustedes pueden planificar sería la forma de entregarla, más no el contenido como tal.

**-P1I10:** Justamente la forma y no el contenido.

**-E2:** Claro, y las modificaciones ustedes pueden..., no es algo que esté constante, es algo que ustedes en el fondo es lo que tienen que hacer nada más, no hay una... no hay una instancia que tú digas “sabes que esta lámina 3 ya no va, porque el decreto se modificó” y para la siguiente ya no la tienes.

**-P1I11:** Claro, mira por..., no sé si P2 después nos puede compartir, pero en mi caso, a mí también me pidieron participar en una revisión de los contenidos de algunos cursos de capacitación que yo realizo, ya... y dentro de los... no sé me asignaron 10 cursos para hacer revisión, encontré miles de observaciones en todas las capacitaciones que me asignaron, pero ha sido en esa ocasión, en esa ocasión, ahora posterior a eso igual desde Mutual a nosotros nos dan instrucciones que si observamos algo que no está correctamente lo podemos informar al área de capacitación para que se pueda corregir, eso también me ha tocado hacerlo, pero nunca he visto respuesta o modificaciones o sea ese... ese lazo se corta, nos dan

la posibilidad de informar pero luego que se informa no hay modificación como que llega hasta ahí no más el...

**-E2:** Y eso es porque..., ya es pregunta como de curiosidad... que es porque el asunto es muy burocrático, es como en el fondo tú generas el... la sugerencia, llega, y ahí tú dices que se pierde...

**-P1I12:** Ahí se pierde.

**-E2:** ¿No es que en la vuelta se pierda?

**-P1I13:** Se pierde.

**-E1:** Ya perfecto.

**-P2I8:** Mira, yo creo que más allá de la burocracia como tal, yo creo que tiene que ver con el cumplimiento por etapas, me explico, en cada sesión todos quieren cumplir con lo que te corresponde, yo estuve... viví no sé cuánto tiempo..., no sé cuánto tiempo en Mutual desde los inicios diría yo, llegue a Mutual, encontré varias cosas que yo les hice ver, en las cuales tuve eco en algunas en otras no, al principio tuve un poquito más de chance de poder modificar varias cosas, que las modifique digamos en función con Mutual en donde uno entregaba sus presentaciones lo más actualizadas con forme digamos a las competencias que uno podía tener y después cuando Mutual empezó como a estructurarse cada vez más, eso se fue perdiendo, y como bien dice E2 tuvo que haber entrado un poquito este rol burocrático en la cual uno para poder dar una opinión tiene que dar una vuelta muy larga para que vuelva; yo cuando participe en los extintores el año pasado eh... fuimos casi 40 directores, 40 cursos, donde eh... también encontramos un montón de cosas, la idea era actualizar los extintores... digo actualizar los cursos en donde nosotros entendemos que hay una parte ahí de departamento del desarrollo que lo están trabajando, que eso nos tiene que llegar... en algún minuto va a llegar, el problema es este tiempo cuando no llega, entonces ahí es donde uno toma la decisión, yo en particular ya yo tomo la decisión de modificar, lo que aún estoy esperando porque... porque igual como lo menciona E2, no esta solamente el prestigio mío como profesional, sino que esta la cara de Mutual, así me hace pensar que algún día..., hay temas que son súper transversales donde hay alumnos que van a saber y van a estar más preparados que uno, por lo tanto van a poder hacer el contrapunto y decirte sabes que eso no es así y te lo van a fundamentar entonces ahí uno tiene que tener la capacidad "no sabes que la Mutual no actualizo esto" qué sé yo, y empezamos a dar excusas y tú cuando das excusas en una clase... es un problema, es un problema para mí, yo considero que es un problema, entonces yo trato mucho... yo en rigor, mira, en tema presencial prácticamente no ocupo presentación y a los facilitadores que trabajan en mi equipo los hago aprenderse las presentaciones, las ppt al revés y al derecho, cosa que no la ocupen que sea un apoyo visual nada más, y en streaming trato de hacer lo mismo, intento hacer lo mismo.

**-E1:** Y siguiendo esta lógica en los aprendizajes esperados por cada capacitación ¿también son definidos por Mutual?

**-P2I9:** Eh... bueno, de hecho sí, porque de hecho ahí están los objetivos de la nueva presentación, te dice "el objetivo tanto general" como el de cada módulo, de cada contenido, en donde el objetivo se extrapola al aprendizaje esperado; ahora hay que tomar en cuenta que los cursos de Mutual el 90% son sumamente transversales en el área de prevención, que están a nivel de una Mutualidad no tienen la... el fondo ya... de ser un curso muy acabado, pero básicamente porque se cumple con lo que dicta la norma, que básicamente es que mutualidad busca capacitar a todos sus empleados, pero no existe profundidad tanto por tiempo y porque la gran mayoría son obligaciones, están dentro del programa de capacitación, hay que cumplir que los auditaron, que cumplan la ley en fin, eh... los objetivos están planteados, están planteados en cada presentación.

**-E1:** Y considera tu...

**-P2I10:** Pero también dictan un poquitito.

**-E1:** Y en los objetivos, ¿consideras que son acordes a la presentación que les entregan y en la estructura?, es decir ¿se pueden cumplir con la estructura? ¿o son objetivos muy ambiciosos para la capacitación?

**-P2I11:** Son ambiciosos, en general son bastante ambiciosos, bastante bastante ambiciosos, pero es que yo creo que eso es normal, yo diseño programas por eso que digo que es normal, uno tiende a caer a "yo

espero el orden y el cielo”, en donde empiezas a darte vueltas y a darte cuenta que estás trabajando con plata nada más, no estas con... ya, entonces empiezas... tienes que empezar a aterrizar, eh... y yo digo en Mutual y no solo Mutual, yo tuve la oportunidad de trabajar mucho tiempo en la ACHS y es lo mismo, es exactamente lo mismo, pero tiene que ver con... siempre es la estructura de las Mutualidades, esto está estructurado a nivel país ya, existe alguna forma por ahí y se remiten a cumplir lo que les piden y en base a eso..., y dónde está la diferencia entre uno y otro ya... en los facilitadores, P1 lleva hartoo tiempo, yo igual llevo hartoo tiempo, y una de las razones de porque llevo hartoo tiempo es saber cuál es..., mira para darles un ejemplo recibí una felicitación por llegar a la hora, le dije “¿por qué me felicitan?” era un mail bonito por llegar a la hora, “si mi pega es llegar a la hora”, porque hay una mala costumbre que la clase partía cuando el facilitador llegará nada más, nada más, entonces cuando tú tienes eso significa que hay algo... es lo que no está funcionando, y la diferencia la hacen los facilitadores en general.

**-E2:** Con lo que ustedes han dicho y con la mano en el corazón, si alguien tomara un curso de ustedes que ustedes... quiero que no... quiero que como que traten de omitirse ustedes como relatores, ya, alguien va a sus clases, y ustedes dicen que es estructurada y que ya está más o menos dada, ¿ustedes creen que al final de la capacitación los estudiantes aprenden? logran aprender aquello que se declare... lo que se supone que iban a aprender.

**-P114:** Yo creo que sí, ya... pero dependiendo de las habilidades del facilitador.

**-E2:** Ahí está la clave dirías tú.

**-P115:** Claro, las habilidades, independiente de la presentación, yo creo que la presentación la verdad es material de apoyo como decía P2, es la habilidad del facilitador, incluso sin presentación, sin proyector, sin nada, la habilidad del facilitador es la que puede generar ahí el... el que sea una actividad exitosa o no exitosa; ahora también quiero reformar un poquitito aprovechando lo que dijo P2 anteriormente, también hay aquí hablando de estructura de Mutual, también las Mutualidades todas tienen metas que les entrega la SUCESO, metas de capacitación, para lograr esas metas de capacitación necesitan que existan participantes, lo que es muy bueno pero la meta no está en la efectividad, no está en la efectividad porque la evaluaciones del curso hacia cómo se entregó el curso se han ido perdiendo a través del tiempo, y en streaming creo que ya no se hacen, “¿qué le pareció el curso? ¿aprendió algo?”, o prueba, una prueba de evaluación, la prueba de 3 preguntas para garantizar que efectivamente se generó ese aprendizaje; en la actualidad tampoco se están realizando y además cada vez le están quitando más tiempo a la capacitación, antiguamente habían... decían “ya, capacitación de uso de extintores mínimo 4 hrs.” “capacitación de trabajo en altura mínimo 8 hrs.”, ahora hay capacitaciones en 2 hrs., ya... capacitaciones en 2 hrs., uno llega donde el cliente y el cliente dice “¿y la podemos hacer en 1 hr.?” o sea... y más encima sigan esta estructura porque los vamos a ir a evaluar y si no la hacen van a tener alguna observación, entonces todo eso no favorece que sea efectiva, al contrario, atentan una actividad, ahora el facilitador en esa hora... un buen facilitador en esa horita o en media hora puede hacer maravillas, pero esa habilidad es del facilitador, poder ajustarse a toda esta realidad que existe en la compañía, por lo tanto es más complicado.

**-E1:** Eh... y ahí tomando un punto que mencionaste, que antes habían evaluaciones eh... que ya no se están realizando, ¿qué define que se hagan o no se hagan una evaluaciones?

**-P116:** En la actualidad yo no sé si existiera una obligación de la SUCESO para las mutualidades de que existan estas evaluaciones, hay algunos cursos que son... que tienen obligación de hacer pruebas, como radiación ultravioleta hipobarica, y otros más que no recuerdo en este momento, pero hay otros que son igual de importantes pero que no se exigen ninguna prueba, es opcional para la empresa que lo solicita...

**-P212:** Lo que pasa es que la... lo que tu... P1 disculpa, disculpa dale no más.

**-P117:** Sí, como hay algunas empresas que lo único que necesitan es certificar que están capacitando, a mi lo que me sirve es el listado de participantes que diga que participaron, ahora si aprendieron nadie me lo exige por lo tanto no lo necesito.

**-P213:** Mira, la verdad claro, las acciones que puede mencionar P1 van asociadas al marco regulatorio

dependiendo del tópico y el resto de las organizaciones va asociado a lo que la empresa requiera, las empresas han revivido capacitaciones normalmente cuando tiene algún sistema de gestión por lo cual trabajan y el sistema de gestión como tal, ahora, últimamente la gran mayoría está pidiendo evaluación de cada capacitación ya..., pero eso si la empresa... si está asociado a un sistema de gestión, si no lo tiene, no tiene la implementación del mismo, a la empresa lo que le interesa que es el nombre y rut, y que diga en un papelito abajo “participó en una capacitación de tal tópico por etcétera” y es eso lo que muestran cuando uno los audita o cuando los fiscalizan, entonces hay... de hecho ahí también saltan un poquito más allá de las mutualidades, tiene que ver con la importancia de la educación laboral, la educación laboral es..., se toma como cumplimiento.

**-E2:** Como bien menciona P1, metas.

**-P2I14:** Mira, como las metas son solamente números se pierde la calidad y a los que nos gusta esto... como es P1 yo lo conozco, y él me conoce a mí entonces vibramos con esto, sentimos que quedamos como... con ese gusto a poco, es por eso que nosotros con streaming se hace... no un problema, si no que es una... todavía es una herramienta la cual no ha podido ser bien implementada, porque los objetivos que se logran en streaming, distan mucho de una realidad en la educación laboral, eso es por lo menos lo que yo aprecio; de hecho yo he estado en cursos streaming donde por la misma página de clase streaming ellos van y piden el curso presencial, lo piden, ¿por qué lo piden?, porque quedaron con esa sensación de que les falta más, quieren ver, quieren probar, quieren hacer algo y piden el mismo curso, el mismo curso que yo les hice en streaming, el mismo presencial, es como divertido “oh nos vemos de nuevo”, echamos la talla que sé yo, pero pasa por eso, yo creo que es un tema generalizado, ya complejo, lo viví con mis hijos estudiando streaming y es lo mismo, no... no existe esa cultura y para nosotros es súper complejo, súper complejo para poder lograr los objetivos que mencionaba E2, como mencionaba antes, porque cada capacitación tiene un objetivo y el objetivo a veces distan mucho... mucho de la realidad.

**-E2:** Entonces, como para sintetizar esta sección entonces, eh... lo que determina que un curso tenga evaluación es algo que viene más o menos dado y que esto varió a propósito del tema... del tema pandemia y el confinamiento ¿no?, eh... y bueno va variando ustedes dicen dependiendo de que antes se hacía en lo presencial digamos, que este es el trabajo por lo que estamos haciendo, solo lo relativo al streaming digamos a los cursos remotos; ok, eh... y en general lo que decía P1, es que no es necesariamente la evaluación, te puedes dar cuenta de los procesos también la evaluación está vinculada por el tiempo de la capacitación y si el tiempo es corto, 2 hrs., es muy difícil que se logren cubrir los procesos de aprendizaje, que respecto de la capacitación en práctica ustedes en general consideran que es mejor así, como tu decías P2 prefieren la presencialidad, prefieren tener el trabajo “tú a tú” digamos, eh... y que... y te..., ¿qué dirías que son los puntos que te hace pensar eso? ¿qué te lleva a pensar que es mejor? la presencialidad que lo remoto, ¿dirías que eso es transversal para todos los cursos o hay ciertos cursos que efectivamente no es forma de hacerlo remoto?

**-P2I15:** Es que en el caso mío como son cursos de emergencia, van muy asociados al trabajo directo con personas, al “tú a tú” por ejemplo, ahora bien, dentro de los cursos de emergencia son cursos que se practican, por tanto requieren una actividad presencial y a eso hay que sumar de que dependiendo del tipo de alumno es más bien dicho... si bien digo dependiendo del tipo de alumno, de la jerarquía que tenga dentro de la organización es la importancia de la misma ¿me explico? siempre en los niveles de supervisión, en los niveles de operadores o asistentes de supervisión, van a requerir la experiencia presencialidad, porque para ellos es mucho más fructífera, en niveles un poquito más alto, donde hay toma de decisiones, sub gerencias, gerencias, van a terminar prefiriendo el... el tema streaming, ¿por qué? porque necesitan cumplir con eso rápido, y salir “de ese compromiso” entonces cumplimos, listo pasamos, tamos al otro lado y no hay más...

**-E2:** El “cachito” digamos.

**-P2I16:** Correcto, depende mucho del nivel del... del nivel del puesto de la persona o de los participantes para poder tener... poder darte una respuesta, yo por lo menos... yo lo veo así mi experiencia ha sido que el streaming, insisto, a través de Mutual no es tanta, ya se lo había mencionado a E1, mencionando

eso... yo hablo de lo que... la parte que me toca a mí hacer, me tienen como el “team Mutual” yo por fuera hago streaming, también tengo clientes de otro proyecto en donde sí es distinto, es distinto pero porque... porque la capacitación está por la empresa, donde son bastante largas, son en sesiones, donde existe una continuidad, una progresión, un avance, que tienes evaluaciones al final, como cualquier tipo de programa de capacitación, pero en particular en Mutual depende mucho del participante, es para mí, de mandos medios hacia abajo presencialidad, de mandos medios hacia arriba... te estoy hablando de una generalidad por su puesto, prefieren el streaming por salirse rápido de esos temas.

**-E2:** Ese es un buen punto P2, no lo habíamos, no lo habíamos visto porque obviamente no tenemos experiencia en esto, pero eso es interesante porque de pronto no... no hay que quedarse con la idea de uno u otro, o es streaming o es presencialidad, porque efectivamente si tú piensas un curso streaming bien hecho, de algunos temas en particular de pronto te sale más, si vas a repetir lo mismo, puedes tener un grupo mayor y puede resultar en el fondo, pero esa distinción que tú haces de mandos medios, en que puede ser varía suena interesante y también en la noción del check, eh... de que “ya se hizo” como que se pasó, y eso probablemente habla también de la distancia que hay entre el curso y el... la persona de que asista, no sé si P1 quiere decir algo ¿querías agregar algo?

**-P1I18:** Y mira también yo lo que he logrado percibir a nivel facilitador y a nivel participante también, es que esta nueva forma de entregar capacitación han generado también una resistencia, ha generado una resistencia eh... a mí me acomoda mucho la presencialidad, me acomoda mucho, y me acomoda mucho por mí, por las dinámicas que yo realizo y por el tema de la cercanía, ya... la cercanía, la participación, el gesto, la sonrisa el... la proximidad, todas esas cosas traen beneficios para lograr un buen resultado en una capacitación, por lo tanto yo presencial me siento muy cómodo, en streaming cuesta mucho realizar esas mismas actividades, porque yo me podría acercar a la cámara, pero no es lo mismo que acercarse a las personas cierto jaja, eso claro no genera el mismo efecto, por lo tanto hay una cierta resistencia frente a la modalidad streaming, esa resistencia como dice P2 efectivamente es más orientada al trabajador, el trabajador necesita el sentarse y que haya una persona que lo esté ahí movilizándolo, eh... y esta metodología también como dice P2, ha facilitado cumplir con compromisos, ya hagámoslo rapidito, en la actualidad han habido muchas modificaciones a muchas normativas y hay muchas eh... actividades de prevención que son obligatorias, ya, no sé, les pongo un ejemplo yo también asesoro a empresas y en una empresa no sé, hay que aplicar un protocolo que se llama ISTAS 21, requisito hacer una capacitación en riesgo sicosociales, tenemos que formar un comité, ¿cómo lo hacemos? hagámoslo por streaming total el streaming es para cumplir, ahora está... salió el nuevo guía de gestión de riesgos de desastres, hay que formar un comité de gestión de riesgos de desastres eh... requisito hacer capacitación ¿cómo lo hacemos? presencial hagámosla streaming total es para cumplir, teletrabajo para realizar teletrabajo todos los trabajadores de teletrabajo tienen que hacer una capacitación, ya hagámosla streaming total es para cumplir, entonces una se está haciendo mucho para cumplir, no importa la efectividad, cumplimos eso es.

**-P2I17:** Eso, puede tener la experiencia a lo mejor, lo que dice P1 no lo hemos conversado nunca con él ya, yo he llegado a empresas donde me dicen “eh... podemos firmar y no te preocupes hace que el curso lo hiciste y estás listo te lo van a pagar y nosotros necesitamos las firmas nada más” “sabes cuál es el problema” le digo yo, que más de una vez, hubiera sido una vez ya es una anécdota pero más de una vez, ¿por qué comento esto? para reforzar lo que dice P1, es increíble el concepto de cumplimientos solamente ya, eh... imperativo y por lo tanto no paga, particularmente yo me siento bastante opacado cuando me dicen eso, porque yo quiero esto, ya, yo vengo for... yo vengo del área de la pedagogía hace 25 años que yo hago clases entonces... yo lo quiero, entonces cuando me dicen eso, yo digo “estamos mal”, yo tiendo a pensar muy mal pero esto está mal, hay algo que no está bien, y cuando no está bien, uno tiene a desarmarse un poquito, yo veo streaming que las estructuras todas las estructuras en general son bastante buenas porque te ayudan a poder normalizar y arreglar un montón de cosas, pero si tú no pones algo distinto vas hacer solamente un cumplimiento, nada más, desgraciadamente.

**-P1I19:** Ahora, igual yo quisiera hacerle una pregunta a E1 y a E2, porque ellos también tienen

experiencia laboral y me imagino que ellos también han realizado cursos o presenciales o streaming, si ustedes E1 o E2 ¿ustedes conocen alguien que haya reprobado un curso?, que no sea un curso de conducción jaja, porque ese si lo reprueban, pero otro tipo de curso que hayan reprobado.

**-E2:** No.

**-P1I20:** No existe nadie que haya reprobado un curso de uso de extintor, no existe una persona que haya reprobado un curso de primeros auxilios, no existe, por lo tanto el... en el modo streaming, el ir al curso ¿en qué me afecta no participar? en... ¿en qué me afecta tener apagada la cámara? ¿o en qué me afecta conectarme, irme y después volver para despedirme? ¿en qué me afecta?, no me afecta en nada, al contrario voy a aparecer igual que estoy participando, voy aparecer aprobado, pero en realidad no participe, entonces también ese es un tema que hay que considerarlo, dentro del streaming principalmente, porque presencial yo veo que el señor está ahí, si no quiere participar yo lo puedo inducir a que participe pero en streaming yo no sé si está y va a quedar aprobado igual.

**-E2:** Sí, yo no he querido hacer el curso de extintor para no... para que no me elijan en el comité paritario jaja, pero ese ya es otro tema; oye están súper interesantes los puntos, eh... porque bueno... si nos deja... nos completa harto de lo que nosotros no veíamos, nosotros como les comentábamos hemos participado de cursos como estudiantes y tenemos nuestros comentarios, nuestros reparos, pero obviamente no sabíamos por ejemplo lo que ustedes dicen y en el fondo... “¿por qué la lámina?” por la actividad, de repente que... de pronto se daba como “el espacio” para la actividad pero también como que tenía que seguir avanzando, entonces no se daba... y no entendíamos bien porque no íbamos a la clase a preguntarle a la profe “¿por qué no está haciendo esto?” entonces en ese sentido ha sido súper interesante. Para ir cerrando tenemos 2... las 2 últimas preguntas en realidad, la penúltima es que..., cuéntenos un poco sobre la plataforma que ocupa Mutual ¿ustedes creen que facilita el desarrollo de los cursos streaming? ¿es útil? ¿es simple? ¿qué o no... ¿qué les parece a ustedes la plataforma?

**-P2I18:** En el tiempo jaja, ya... ¿por qué te digo esto? para solamente para ir tranzando el camino de lo que te voy a decir, eh... mira, la plataforma si viene cierto la van..., esta plataforma con Microsoft la verdad es que yo la conocía de antes, ya, la plataforma si viene cierto no es compleja, de hecho es más menos simple de usar, pero como esta en proceso de implementación está llena de falencias, sobre todo programas, siempre se van a demorar promedio 5 a 6 años en poder ser implementados, sobre todo en la envergadura que se está implementando acá, abarcando todas las áreas de Mutual, lo que ha producido la verdad... que problemas grandes, ante esto eh... bueno ... de las organizaciones uno al final termina pensando en soluciones, “¿qué solución tengo yo particularmente para streaming?” ¿me entienden?, pasa muchas veces tú te conectas del elearning de la plataforma y no puedes presentar, o el video no tiene el audio, ya, entonces ante eso eh... yo no me quedo con el problema porque al final es un problema, qué hago yo, la primera vez que me paso... de hecho a mí me paso la vez..., lo primero que hice fue, yo hablo con el cliente “mira este es el curso que te entregamos con la plataforma, les pido por favor que genere una reunión o la agendo yo, quien sea que la genere pero la vamos hacer... en generar, en forma paralela, no funciona la plataforma nos conectamos por acá o de frentón si quieren nos conectamos por acá y después subimos todo a la plataforma, ok” “ok” y así he podido solucionar el problema; uno de los grandes problemas que genera la plataforma... la plataforma es amigable pero muy lenta, muy muy pero muy lenta, y segundo que un pequeño problema... y la capacitación muere, no hay..., entonces a mí en lo particular la plataforma..., mi problema con ella es su lentitud y lo poco abierta que es, porque bueno como todo sistema tiene su rigidez y dentro de su rigidez eh... uno no es mucho lo que pueda hacer, no es mucho, no se puede sobre llevar el tema, lo que tienes que hacer es salirte e ir por el lado para poder cumplir lo que al final uno tiene que cumplir, la tiene que poder encomendar.

**-P1I21:** Ahora lo que hace P2 es lo que no se debe hacer, pero lo hace con la finalidad de cumplir con el éxito de la actividad, por lo tanto no tenemos nosotros... nosotros no podemos tomar esa decisión de decir “saben qué esta plataforma no sirve lo hago en otra”, de hecho la obligación es hacerlo a través de la plataforma, entonces ahí es cuando uno tiene que tomar las decisión “la plataforma no funciona dejo de hacer la actividad” o lo que hace P2, busco una alternativa para poder cubrirla.

**-E1:** Bueno.

**-P1I22:** Entonces eso también es un tema que está en desarrollo y que se tiene que mejorar a través del tiempo.

**-P2I19:** De hecho ahora están trabajando en ella, la otra reunión que tuvimos es que están full trabajando en ella y esperamos que... que tenga buen resultado; yo en general tengo poca paciencia, no conozco ningún sistema y tengo harta paciencia ya... eh... yo sé que puede llegar a buen puerto, la plataforma es buena, es buena pero el interfaz que tiene es lenta.

**-E1:** Y esta... la interfaz que tiene problemas ¿es solo para el streaming o tiene otras funcionalidades que ustedes utilicen?

**-P2I20:** No, tiene problemas, ponte tú no se suben los participantes...

**-E1:** Ya.

**-P2I21:** Yo subo un rut, antes con el sistema antiguo tú tenías que escribir mucho, pero ahora tu subes el rut y te puedes ir a tomar un café, conversar, hacer una clase, y subes el segundo rut jaja, después vas y... no... ¿P1?

**-P1I23:** Así es.

**-P2I22:** Cuando es bueno trabajar es muy tarde o el día domingo, pero el día domingo hasta cierta hora no más, porque después como que todos se conectan, ya, entonces al final que es lo que hace uno... uno se va poniendo un poquito zorro viejo, va buscando y busca los horarios para que esto corra, ya, escribes menos, pero es tan lenta..., mira lo único que te puedo decir que antiguamente el promedio de ingresar una planilla de 17 personas eran entre 13 a 15 minutos curso cerrado, ahora esos media hora, es el doble de tiempo y escribes menos, entonces eso es un problema.

**-P1I24:** Ese es un problema.

**-P2I23:** Es un problema, sobre todo para las organizaciones que hacemos muchos cursos como las de P1 también, es un problema grande, eso es lo que te puedo decir de la gran plataforma jaja.

**-E1:** Súper, y bueno nos queda solo una última preguntita eh... que igual ustedes ya han mencionado cosas, pero nos gustaría como...

**-P2I24:** E1 me disculpas un segundito tengo una pequeña emergencia... chiquitita 30 segundos, 30 segundos bien cortito por favor...

**-E1:** Te esperamos.

**-E2:** Pero hagámoslo con P1, después se suma.

**-E1:** Eh... si tienes alguna sugerencia como... de ¿cómo podrías reformular los cursos? ¿qué elementos podrías cambiar, todo en pro de que los aprendizajes de los estudiantes sean mejores?

**-E2:** Espera disculpa, si bien tienen como... tienen una visión un poco negativa de esto, igual hay plataformas y cursos que uno puede tomar, no sé del curso... no sé que son interesantes, que uno puede aprender, entonces bueno, también bueno... tienen otro formato y otro de pronto “énfasis”, entonces tratando de considerar las características de Mutual, el tipo de cursos que se dan y el tipo de estudiantes también hay que... al que llega, ¿qué sugerencias se te ocurre a ti que podrían ayudar a mejorar este proceso?

**-P1I25:** Eh... Considerando...

**-P2I25:** Muchas gracias.

**-E2:** Te esperábamos P2.

**-P2I26:** Si la verdad es que salieron sin llaves y estaban tocando tocando el timbre, pero bueno.

**-P1I26:** Eh... antes de responderles podrían hacer de nuevo la pregunta para que aproveche de escucharla P2.

**-E1:** Si obvio, es en el fondo pensando en mejorar los cursos, y es ¿si ustedes tiene alguna sugerencia de modificación, de reformar para algún elemento, incorporar otro elemento, siempre en el contexto streaming?, si como...

**-E2:** En contexto streaming y contacto Mutual también, como la masividad, eh... las características de los estudiantes, ¿que se podría mejorar en ese sentido?

**-P1I27:** Mira, yo creo que una de las formas que podríamos mejorar es que nos pudieran dar más oportunidades de manifestar nuestras inquietudes, ya, las reuniones que tenemos nosotros entre Mutual y facilitadores son más que nada eh... reuniones impositivas, que “a partir de el día de hoy tienen que hacer esto... esto y esto y esta forma y esta es la estructura y hay tiempos y hay plazos y hay sanciones”, pero en ese proceso no se considera en mi caso, hablando por mi eh... la visión o la percepción que tiene uno del curso que está realizando, yo creo que la participación de los que hacemos esa actividad podría enriquecer muchísimo el desarrollo de una actividad más efectiva, yo sé que lo hacen, yo sé que tienen un área de investigación y desarrollo, yo sé que también hay personas que son especialistas en estos temas, pero quienes la dictan somos nosotros, por lo tanto nosotros también deberíamos ser parte de ese equipo, o quizás no ser parte de ese equipo pero sí preguntarnos ¿qué les parece?, antes de lanzar esto o “¿cómo creen que lo podemos mejorar? o ¿cuáles son sus apreciaciones frente a ciertos temas?”

**-E2:** Y eso en conjunto, y ahora... como parece para no ser medio... “abogado defensor”, pero justamente este proyecto..., no es que vamos a resolver este tema pero efectivamente si Mutual lo levanta como un tema, es porque efectivamente hay algo que se puede..., hay mecanismos que se pueden mejorar, justamente para resolverlos.

**-P1I28:** De hecho, cuando a mí me contactaron ustedes yo igual altiro “si por supuesto”, porque yo creo que igual los conocimientos y la forma en la que yo hago las capacitaciones pueden ser un aporte para mejorar, así que no desde ese punto... sí bien, agradecido de que nos... que me consideren a mí y que también Mutual esté haciendo esto, pero creo que hacía falta hace mucho tiempo atrás.

**-E2:** Bueno, piensa que con la E1 bueno trabajamos en la universidad y pagar un curso no sé... tenemos que coordinar a 2 o 3 profes, no... es terrible, pero te tomas un café y armas más o menos, bueno digo tiene sus complejidades, pero no es tanto, pero acá... porque nosotros recién partimos con Mutual, nos decían no sé... qué atendían en un momento como a 800 mil alumnos y la cantidad de relatores era una cosa pero exorbitante y los tipos de entonces también tiene sus complejidades..., eso. P2 cuéntanos tú más o menos ¿cuáles serían tus sugerencias en todos los planos digamos? los que se te ocurra, como... desde el contenido o los objetivos, la forma..., pero pensando siempre en curso streaming, en esta modalidad streaming.

**-P2I29:** Ya mira, yo creo que... que yo creo que partir con una buena... un buen curso de introducción a los sistemas streaming, el training que se hace con los facilitadores si viene cierto es bastante bueno, desarrollo con manejo de la plataforma, pero si una persona no está acostumbrado a trabajar con plataforma... va a tener un problema, entonces yo tengo que pensar primero en qué personas tengo, en la buena selección de las personas para un buen trabajar como tal, y las personas que tienen grandes conocimientos las puedo sintetizar, ya; también sería bueno sectorizar la materias, donde existiera..., de hecho yo en algún momento se pensó hacer... yo partí varias cosas hace un montón de años atrás donde se podría sectorizar, no sé, áreas de salud, áreas de emergencia, riesgos críticos, los cursos transversales, cursos que tengan sistemas de gestión, necesito cursos de punto de vista psicológico, no sé... poder sectorizar las áreas, y en cada sector trabajar ¿por qué? porque ahí están los grupos, es cierto el universo de los facilitadores es bastante, pero tampoco es tanto, yo al sectorizar lo puedo trabajar desde el punto de vista organizacional, organizacional por... de mejor forma, incluir como dice P1, la opinión, la opinión se podrá perfectamente a través de documentación, a lo mejor no tienes que hacer reunión, así donde estén todos opinando, al final vamos a estar todo un día y capaz que salgan trapitos al sol, y tú... si tú no... y no llegamos a ninguna parte, ya, de hecho yo participe en una vez... que quedo la pata y ahí yo dije... yo “no... esto no va para ninguna parte”, entonces yo creo más en una estructura donde yo pueda ordenar, después que ordeno, en cada una, tratarla en forma independiente con objetivos comunes, que son para todos, y creernos el cuento, y hacer creer al facilitador que ingrese al nuevo y al antiguo, de que nosotros no somos un gallo que iba a cumplir una pega, nosotros vamos a entregar conocimientos, vamos a aterrizar un conocimiento que es complejo, aterrizarlo a algo sumamente simple y eso requiere unas características, entonces yo trabajaría estructurado, en cada grupo, con los objetivos, definiendo bien los objetivos de acuerdo a lo que me dicta la norma o Mutualidad, y de acuerdo a las capacidades de cada

capacitador; piensa tú que los facilitadores, los que tenemos empresa y los que tenemos el orden de la misma, tenemos varios facilitadores, y a veces tú tienes un facilitador para cumplir, de hecho a mí me dicen y me llaman o a P1 nos llaman “oye mañana me fallo un facilitador, mándame... mándame a cualquiera”, no puedo, no puedo “¿Cuál es la temática X?” “oye sabes que no tengo... no pero parece que acá hay uno libre” “sí, pero no está preparado para esa temática”, a mí Mutual, a mí ya en Mutual me conocen, por tanto saben que cuando digo que no, no es porque no tenga nada más, si no que no tengo el facilitador adecuado para esa tema, eso habla de un nivel; nosotros nos distanciamos de la ACHS por nuestro nivel, y el nivel tiene que partir de todos, de la organización y de los de acá, yo creo... en forma personal en ordenar, trabajar en forma independiente, con cada grupo, ver los objetivos, adecuar y siempre mantenerlo actualizado, capacitar a los facilitadores, el facilitador se debe capacitar no basta que uno ponga play, perfectamente puede poner un curso de actualización de la norma y listo, ya, y eso, e inclusive se podría hasta cobrar, de lo mismo, pero tienen que tener un facilitador, un facilitador es una persona que tiene que tener respuesta y no puedes tener a cualquiera, no..., en Mutual ¿qué te piden? buena presencia ya, no puedes estar desordenado, hablar bien, buena dicción, no malas palabras, cumplir con la estructura que te piden, pero si tú logras eso ¿eres bueno?, no... no, de hecho si tu vez las antiguas encuestas de satisfacción que tenía Mutual, te pedían un montón..., en la parte del relator “¿el relator entregó bien los conocimientos?”, cómo uno va a entender si entrego bien los conocimientos, si ni siquiera cacho los conocimiento jaja, entonces él te va a decir “sí, ok” te va a decir “ok”, porque el que te está hablando era entretenido, te hizo reír, “no... era súper bueno”, pero a lo mejor te hizo reír todo el rato pero no te entrego nada, ningún conocimiento, entonces esa evaluación para mi también es importante, creo yo que todos los cursos, uno, los profesores, todos los que hacemos clases, todos los que facilitamos conocimientos, tenemos que ser evaluados, pero en el contexto de la capacidad que tengan para entregar un conocimiento, no si llegaste solamente a la hora, no si andas bien o mal vestido, porque al final esos son adornos.

**-E2:** Ahí yo creo que hay un tema como de la forma, más que el fondo.

**-P2I30:** Así es.

**-E2:** Hay un interés más de la forma que del fondo.

**-P2I31:** Así es, así es, yo digo que el fondo, es muy relevante, porque al final del día lo que quiere hacer es el fondo.

**-E1:** Si.

**-E2:** Eso, oye eh... muchas gracias por el tiempo, de verdad que para nosotros es... ha sido súper valioso, los comentarios que ustedes nos han... nos han proporcionado y lo digo de verdad, no como una frase cliché que uno ocupa de cierre de...

**-P2I32:** Está grabado, está grabado jaja.

**-E2:** Para nosotros se nos hace mucho más..., o sea responde hartas preguntas que teníamos al comienzo, que como les comentaba nosotros bien externo, bien tratando de entender un poco la lógica y esto al final que ustedes hacen y lo que hace Mutual es bien atípico también, no es que tengas un paralelo o algo así como alguna universidad o un instituto que capacite a tanta gente, tanto tiempo, tantas veces, y que esto también tenga una consecuencia con las empresas, así que muchas gracias por el tiempo, no sé si El quiere...

**-E1:** Sí no, solo reiterar el agradecimiento por estar aquí y compartirnos sus experiencias que sin duda son como súper importantes para nosotros, para llenar estos vacíos que teníamos y poder contemplar su perspectiva en todo este proceso que es súper importante.

**-E2:** Eso, seguimos en contacto y cualquier cosa también que ustedes necesiten de nosotros felices de colaborar, así que muchas gracias y que estén muy bien.

**-P2I33:** No, muchas gracias, se pasaron la verdad es que...

**-P1I29:** Gracias por considerarnos.

**-Fin de la entrevista.**

**-P1I1:** Mi nombre es P1, de profesión eh... y mi otra profesión, y llevo realizando capacitaciones para Mutual aproximadamente ya... 8 años, eh... que en la capacitación, porque antes estuve en la otra institución alrededor de unos 10 años, un poco lo que comentaba en un principio, eh... la verdad que hago una variedad importante de cursos, y la pandemia llegó a transformarnos la forma de hacer las cosas en un primer momento, siento que sí hubo como esta... este desafío al cambio, y la resistencia también a este cambio, porque lo presencial para mí sigue siendo más fácil de comunicar el mensaje, porque nosotros hacemos capacitación en general, a personas adultas, trabajadores, que muchos cursos son por obligación, eh... muy pocos son los que las empresas toman por conocimiento; de hecho, yo estudio psicología en modalidad online, y yo me conecto y hago todo mi tema, porque yo me pago mi carrera, cierto, y es un desafío para mí, profesional; eh... soy la niña símbolo ahora del streaming, porque tuve un accidente ya hace 3 meses, una fractura, así que estoy inmovilizada, y finalmente, el streaming es un desafío de cómo llegar, porque... yo no sé si me estoy extendiendo bien en la preguntas más allá...

**-E1:** Vamos a entrar un poco más en profundidad ya después en el diagnóstico que ustedes hagan, nos interesa primero saber más o menos cuánto tiempo llevan, me queda claro que tienes varios años de experiencia en Mutual y en el área, que también nos mencionaste tu área específica de los cursos, ya vamos a entrar en más detalles, no te preocupes; no sé si P2 nos puedes contar un poco...

**-P2I1:** Eh... claro, hola a todos eh... bueno yo soy de profesión, llevo... partí en 2010 en Mutual con un programa, estuve ahí un tiempito, y de ahí me pasé a capacitación, y de ahí no me he movido hasta la fecha, salvo un año sabático que me arranqué por ahí, pero en resumen de todos esos años, llevo 10 en total; y la verdad es que para mí ha sido una experiencia súper nueva en lo que es plataforma streaming, eh... lo que yo puedo destacar de esta experiencia es que a nosotros..., sobre todo ahora que estamos las mujeres, eh... en mayoría nos permite generar nuestras habilidades de madre, entonces nos permite estar en dos áreas al mismo tiempo, a pesar de que eso conlleva un doble trabajo, una doble labor; en realidad, a nosotras como mujeres..., yo he sentido que me ha facilitado enormemente las cosas para poder apoyar la educación de mi hijo y a la vez trabajar, entonces, yo a esta plataforma la destaco por sobre todas las cosas de lo nuevo de esta pandemia, de las nuevas habilidades streaming, eh... esto de trabajar 50 y 50, que igual nos permite también generar mejores ingresos, porque por lo general en la Mutual nos conviene la presencialidad, pero en mi experiencia que llevo dictando los cursos streaming, ha sido un nicho pero fascinante, yo estoy super contenta de la forma de poder llegar a la gente, al principio tenía retos principalmente por la interacción que... eh... se fuerza eh... un poco el problema de cómo poder llegar y tener la contra respuesta, que a veces uno hace una pregunta y era como un vacío de la nada en el desierto, y poder generar estas herramientas para direccionar creo que ha sido como el mayor desafío a la fecha; pero me gusta esto de la capacitación, me gusta la modalidad streaming, eh... creo que uno puede igual ocupar algunas estrategias de repente como más lúdicas para hacer que la gente lo disfrute más; así que eso más que todo, han sido 10 años en teoría en Mutual con presencialidad, streaming, programas, y esas cosas.

**-E1:** Gracias P2. P3, cuéntanos un poquito de ti.

**-P3I1:** Bueno, primero que todo espero que estén muy bien, yo también soy de la misma profesión que P2; la verdad es que soy mi profesión pero también soy de la especialidad, que es una especialidad en la cual me he desarrollado en los últimos 6 años, entonces yo tengo un equipo que trabaja en capacitación, y yo la verdad que en capacitación hago cursos que son de protocolos también, y hoy día ya estoy también

haciendo un curso, que es cuando uno capacita a los facilitadores para que hagan la capacitación, y en base también al streaming y a la experiencia que he podido tener, entendiendo que he tenido que aprender mucho, cursos, de Teams, de todo en verdad, he comprado cámara y todas esas cosas que hacen que el ambiente se sienta un poco mejor, m... llevo aproximadamente en Mutual como 10, 12 años, desde que salí de la universidad, y m... yo me dedico a otras áreas dentro de Mutual, como el área, y la otra área, y ya hace 7 años que estoy en el área también de capacitaciones con mi equipo que estamos también realizando todos los cursos del área, que tampoco son tantos en comparación con los de prevención, los de prevención son una gama extensa, aquí los de mi profesión nos dividimos un poco algunas áreas y también agarramos lo que es la especialidad que creo yo que es como el fuerte que podría también yo presentar. Eso a grandes rasgos para después responder las preguntas orientadas a streaming y esas cosas.

**-E1:** Súper, gracias P3, todas hicieron un poco alusión a los cursos streaming, m... me gustaría saber..., que nos contaran un poco así, como si tuvieran que hacer un listado rápido de ¿cuáles han sido las principales dificultades con las que se han encontrado al realizar las capacitaciones pensando en las streaming? No las presenciales, solo las streaming ¿qué nos podrían contar de las complicaciones? No sé... quién quiere partir.

**-P2I2:** Yo tengo nota de una, la primera que yo encuentro que es la gran complicación es el tema de la toma de asistencia, y ese problema yo lo he levantado porque yo siento que es principalmente cuando lo conversamos con el equipo de capacitación, y está relacionado al gran número de inscritos y eso, como la actividad tiene una duración de 2 horas, en la mayoría de los casos, si te tienen 100 inscritos, tomar la lista de forma verbal y después cotejar con lo que la gente reporta en el chat es complejo, y muchas veces cuando a los participantes tú les indicas que registren su nombre y su Rut en el chat para registrar la asistencia tampoco lo hacen, o se conectan desde usuarios que son distintos, no los que son de ellos, y eso es lo que en realidad es un problema importante de la actividad streaming; quizás de repente yo me pongo a pensar soluciones probables, quizás un link donde puedan ir pinchando la asistencia, que eso a veces igual puede favorecer, pero el gran reto que tenemos es la toma de asistencia en las actividades streaming, porque se generan caídas de conexión, se retoman, o hay gente que se conecta a la mitad de la actividad y hay que registrarlas como presentes y aprobadas igual, entonces el conocimiento de ellos no es el mismo, y ahí se genera un desorden más bien en el control de la asistencia, eso encuentro yo que es la primera barrera que hay que levantar.

**-E1:** Súper, súper, P3, P1, ¿se les ocurre otra?

**-P3I2:** Yo creo que hay que como que..., por mi parte, dividir las dificultades como yo como facilitadora, y el participante, por ejemplo, en mi caso, yo vivo en una zona más retirada del centro, y mi internet es muy malo, entonces tengo 3 dispositivos para conectarme, el del internet de la casa, el de un modem que tengo aparte y el del celular, entonces, por mi parte, creo que la dificultad mayor para hacer una capacitación streaming, partiendo de la base, es la conexión tanto mía como la del participante, que “no te escucho”, que “yo te escucho pero tú no me escuchas”, eh... porque eso es lo otro “oye, se escucha entrecortado” “pero yo tengo buena señal”, entonces el otro dice “no, si se escucha”, y el otro dice “no, pero yo no la escucho”, y ahí se genera entonces revuelco, y yo como opción trato de tener la mejor conexión de parte mía, cosa que si alguien me dice algo yo le digo “revise su internet, vuelva a conectarse”, como que lo invito a eso, porque es super complicado ese tema; por otra parte, m... creo que por parte nuestra también el hecho de la motivación, esa es otra dificultad que tenemos nosotros, que la verdad es que... ya la actividad presencial cuesta, tenemos que tener otro... otra proxemia, entendiendo que yo ya no me puedo acercar al participante a decirle “¿qué opina usted?”, no, aquí con suerte el que tiene la cámara, y le agradezco la vida al que tiene la cámara prendida, entonces ya no hay ese acercamiento, y para poder hacer eso entonces tengo que ocupar otras vías; y por parte de los

participantes, bueno, eh... en sí el trabajo que nosotros hacemos ahora vía streaming, yo creo que es un poco más extenso, tal como dice P2, es como prepararse, claro, uno antes iba, tomaba la planilla y ya, en cambio ahora es, “¿y si no está inscrito?”, si no tiene chat porque Teams no sé qué le pasó, y justo en ese momento no podía hablar, y como no podía hablar..., entonces como no puede escribir porque el chat no se le activó, me dice el nombre, tengo que estar anotándolo, después no me acuerdo... caos, caos así mal..., entonces ahí también el apoyo que tiene que tener el equipo de capacitación, que le tengo que mandar al finalizar, “con este puedo, con este no puedo”, entonces se alarga mucho el tiempo de trabajo por parte del facilitador.

**-E1:** Súper ¿Alguna cosa más P1?

**-P1I2:** Bueno, principalmente sumarme a lo que dice P3, hacemos cursos con ella, cursos de limpieza y desinfección del Covid, y creo que es un punto importante, eh... el número de participantes de los cursos, porque si bien es cierto estas plataformas..., yo he tenido cursos con P2, 200, 250, que se te conectan ahí y tú te dedicas a dar el curso, porque la verdad que en aceptar y en ver la asistencia, es imposible en dos horas, y cuando te digo imposible, es imposible, entonces por un lado, creo que es una buena modalidad, porque obviamente, tanto como facilitador y para poder hacer este acercamiento con el participante, eh... energéticamente como facilitador, cuando tú tienes en un área, tienes esta... eh... desplazarte, tener este acercamiento o la pizarra, acá no, simplemente es tu tema de voz, tu movimiento de manos, cómo puedes ir tratando de motivar a la audiencia, entonces creo que sería, por parte de Mutual, delimitar el número de participantes, porque tú aquí nos tienes a nosotros 6 y te levantamos la mano y podemos participar, imagínate cuando tienes 25, 50, 100, que no se ve nada, es como “deme un momento”, pero es una casi..., yo siento que se transforma en la feria, entonces ahí, entrar, repetir, más sumado al tema tecnológico, que se cae la conexión, poner quien está presente... entonces creo que se ha perdido un poco el enfoque de lo que significa la capacitación, un aprendizaje, si el caballero, la señorita, el participante, puso que estaba presente y se salió 10 veces... de hecho yo... mira, la prueba significativa, finalizar, el cierre, dudas, consultas, algo que haya quedado por revolver... “bueno, recordarles que en 24 horas tienen su certificación”, listo, gracias, y la gente sigue conectada ahí, fueron a almorzar, a ver la película, etc.

**-E1:** Sí, entiendo, ahora, entrando un poco en estas 2 horas, la mayoría de los cursos como dicen ustedes, lo hemos visto, hemos revisado, tienen estas... más o menos estas 2 horas de duración, m... ¿ustedes tienen temas asignados, capacitaciones que se van haciendo sobre las mismas temáticas? ¿cómo se definen los contenidos, las actividades que se van a realizar? ¿viene todo pauteado, hay un margen en el que ustedes pueden hacer modificaciones? ¿hay cosas que de repente... no sé, van probando y les funciona mejor que otra? ¿cómo funciona más o menos el desarrollo del curso en sí, de estas dos horas de curso virtual?

**-P1I3:** Con respecto al contenido, m... viene dado por Mutual, el contenido, el objetivo, cómo tú vas a hacer el desarrollo, el cierre, qué es lo que se quiere lograr, cuál es el aprendizaje del participante, viene dado, tú no lo modificas, acá tu modificación es con respecto a la experiencia, porque también hay que señalar que estás hablando de personas adultas, donde... no sé, por decir algo gráfico, hoy me hablaban del desinfectante “ah, pero sabe qué, nosotros amonio cuaternario, y usted me está hablando del hipoclorito de sodio, cloro, nosotros no lo usamos”, sí, pero ¿por qué el Minsal lo dio, lo promulgó? porque es de fácil acceso, lo encuentras en el negocio de la esquina, en el supermercado y usted lo puede usar en su casa, ¿cómo lo diluye?, entonces ese es como el barniz, el matiz que tú le das, pero el curso está formateado, tú no puedes aplicar... hacer cambios “ah, sabes qué, voy a plantear el módulo 3 primero y después el 2 porque me da la gana”, no, viene formateado, tú sigues la receta, por decirlo de alguna forma.

**-E2:** ¿Hay oportunidades en que ustedes puedan solicitar cambios a los cursos?

**-P2I3:** Más que todo observaciones cuando uno... encuentra que algo no es muy atinente a la temática, o que sea actualizado, ahí por lo general uno lo informa, pero lo que uno hace para mejorar la idea de información y aprendizaje es ir probando como ciertas maquetas, y la mayoría como que lo hace así, entonces tú tienes como un parlamento base un poco aprendido, y que a raíz de la interacción tú vas modificando, pero como que más o menos tú tienes una maqueta que se va formando frente a la información que te entrega Mutual; entonces, por ejemplo, a mí me conocen porque de repente yo igual les bromeo entre medio, y les digo alguna tontera para que relacionen los ejemplos, busco ejemplos divertidos, por lo general esa es mi estrategia para llegar a la gente, y ha tenido una muy buena recepción por lo general, de los participantes, y “siento como que divertí y aprendí”, me dice la gente, entonces yo digo “por aquí va la temática”, pero también cuando llego a grupos que son super cerrados, super estructurados, ahí no puedo llegar de esa forma, entonces uno también ahí agarra la maqueta que tiene de perfil científico que digo yo, y ahí nos vamos al dato duro, al dato crítico, al valor, al porcentaje, ahí hay harta información, pero una de las estrategias que más se utiliza, es la identificación de los grupos a tratar, por lo general, en mi caso, ver qué grupo y cómo abordar el aprendizaje para este grupo puntual, y también estandarizar, que es otro reto que se nos pone a nosotros como facilitadores, porque podemos estar con personal de aseo, de construcción, o tenemos la planta gerencial de una empresa, entonces también hay que hacer una adecuación del contenido para el perfil de la persona, por tema de lenguaje, gesticulación, praxis, todo en realidad.

**-E1:** P2, respecto a esto último que estás diciendo, ¿en qué momento tú puedes acceder como al perfil del tipo de estudiante? ¿con cuánta anticipación? ¿te avisan, tienes que mirarlo en alguna plataforma, cómo te informan de eso?

**-P2I4:** Eso es un buen punto porque nosotros en Mutual..., han tenido bastantes procesos de modificación, antes se enviaba, por ejemplo, una focalización que a mí me generó polémica en algún momento, pero la focalización uno la envía, y ahí nos decían por ejemplo, “el grupo a capacitar es tal y tales personas”, pero ahora la focalización está distinta, entonces, por lo general lo que hacemos nosotros es tomar el contacto de la empresa, que ahora el sistema no permite mucho con facilidad realizar esa gestión, pero en teoría uno los llama, se conecta con la prevencionista y les dice “hablas con P2, voy a hacer tu actividad de primeros auxilios” “sí, el grupo a capacitar son nuestros trabajadores de cocina” “ah ya, perfecto”, entonces yo ahí sé que voy a hablar de quemaduras, de cortes, de caídas, y voy a orientar más o menos a los riesgos que podemos encontrar en esa área, pero es como con la coordinación interna, pero no viene como previamente ahora tan claro ese dato.

**-P3I3:** No sé, yo tengo otra información, no sé si ahí va a contrarrestar; pero sí hay una focalización, de hecho es por plataforma, y hay un e-mail que está predeterminado... tú tienes que acceder a “miscursos.mutual.cl” y ahí, m... lo que hace uno es meterse a la capacitación... cuando son capacitaciones abiertas, es decir a todo el público adherente a Mutual, no se hace ninguna focalización porque a ti te designan previamente los cursos y la focalización la hace el equipo de capacitación que manda las invitaciones y todo eso. Pero cuando es particular a las empresas, te llegan unos datos que es, el correo electrónico, el teléfono y la dirección, y aparece un correo tipo que hoy en la plataforma ya está funcionando, con respecto a solicitar el público objetivo, dirección de la empresa, porque la dirección que se pone arriba puede tener una sucursal o no, entonces ahí no varía, y ese correo electrónico sí o sí tiene que estar copiado el experto Mutual y el contacto que te aparece de la empresa.

**-P2I5:** ¿Está bueno, P3? Porque a mí me salía con error, no sé si será mi portal entonces.

**-P3I4:** Lo que pasa es que lo que se tiene que hacer si es que te sale con error, tienes que copiar este correo y dejarlo anexado en tu correo personal, y de ahí mandar y hacer la misma conexión, pero se supone que la última información recibida..., hace muy poquito..., el correo ya está bueno, y yo de hecho envié un correo hoy, voy a revisar para aprovechar de darte información; estaría bueno...

**-E1:** Sí, no, y en ese caso también, en ambos casos, ¿cerradas o particulares estamos hablando de streaming? O sea, ¿de capacitaciones que son virtuales? ¿O con una sola empresa, o abierto...?

**-P3I5:** Streaming o presencial, las dos llevan focalización, y es el mismo correo solo que tú modificas, porque es streaming, eso quiere decir que hay un link de por medio, y si es presencial se envía el mismo correo pero orientado entonces a la dirección y todo eso, pero si es streaming también con la dirección o el link al cual se tienen que conectar, que lo hacen por medio también de los expertos Mutual, pero la focalización, de hecho, es súper importante hacerla, porque es tu apoyo como facilitador, porque si la empresa por A, B, C motivo, dice “oye, esta niña nunca llegó” o alega, o cualquier cosa, tú tienes el respaldo del e-mail que dice “oye, mira, yo te mandé este correo electrónico, tu aquí me dices esto, y esto”, entonces es un apoyo para nosotros.

**-E1:** Súper... ¿P1?

**-P1I4:** Sí, quería hacer un alcance, que ese correo... esa focalización está hecho solo para cursos cerrados, en cursos abiertos puede llegar, ejemplo, desde el señor que es auxiliar de aseo hasta el gerente de la empresa, entonces ahí ¿cómo equilibras?

**-E1:** Sí, no, y además en los cursos abiertos, si es que no entendemos mal, se conectan trabajadores de distintas empresas también, de distintos rubros, de distintas ciudades.

**-P1I5:** De distintas empresas, de distintos cargos... a mí me ha tocado, no sé, gente de un laboratorio químico de universidad X, y el señor del auxiliar “¿y usted me está hablando de...?” entonces ¿cómo tú logras poder...

**-P3I6:** Por eso no tiene focalización los cursos abiertos, porque no permite focalizar a toda esa empresa...

**-P1I6:** Claro, pero eso te complica, porque ahí tú tratas de llegar a una media, pero te complica porque en el fondo vas a tener al tipo que va a querer... a lo mejor, la especificación técnica, frente al señor que es auxiliar de aseo, que hace tal procedimiento..., y no te vas a poner a hablar de tecnicismos.

**-E1:** Claro, m... P4, gracias por todos los esfuerzos, te damos la bienvenida a la conexión; no sé si puedes brevemente contarnos, eh... hicimos una primera ronda muy corta de cuántos años de experiencia llevan en Mutual y en qué área más o menos hacen sus cursos streaming.

**-P4I1:** Bueno, yo en realidad, hay varias caras y nombres que son conocidos... yo llevo en Mutual... trabajando llevo 9 años, en lo que es el área de capacitación, en prevención, porque soy mi profesión 22 años, y m... en los últimos 4 años también he participado en el proceso de entrenamiento de facilitadores, y eso es más o menos mi experiencia, así rápidamente explicado, como digo, dentro de los 9 años he pasado por los distintos procesos, ha habido diferentes procesos en lo que son las capacitaciones, procesos de un principio eran 100% presencial, después con el tema de la pandemia, más o menos a partir de junio, empezamos con el proceso streaming, proceso que verdaderamente empezó a puros cabezazos, y en la actualidad, si bien llevamos un año, es entrecomillas un año, porque ha tenido sus altos y bajos, y se ha ido mejorando un poco lo que es el proceso; o sea, en ese aspecto, lo que mencionaban ahí de la focalización, lo que mencionaban de los cursos abiertos, cerrados, claro, es un tema que no es menor

porque ha habido tropiezos, y se han tenido que solucionar algunas cosas así como “a la pasada”, y es una instancia que... lo que es streaming en la actualidad es una instancia completamente mejorable, o sea, a diferencia de lo que es lo presencial, lo presencial ya mayores mejoras a lo mejor no puede haber, porque siempre se ha hecho ese proceso; ahora, podrían haber algunos cambios, sí, pero dentro de lo que es el streaming hay varias alternativas de cambio, y uno de los elementos más débiles que tenemos en este momento dentro de lo que es streaming, lamentablemente, se podría decir que es como la plataforma, la plataforma todavía hay personas que no la entienden, todavía hay expertos Mutual que todavía no se familiarizan con ella, y nosotros tampoco, o sea, nosotros también... todavía hay ciertos procesos de la plataforma que... a lo mejor no lo trabajamos tan bien, es un sistema lento, muy lento, y dentro de lo que son las capacitación también; ponte tú ayer llegó otro correo, recién... con información de las famosa focalización, de mensaje de inicio, de un video que cambió, de que está el curso con evaluación, el curso sin evaluación, de que existen ciertos cursos... y hay que tener en la cabeza cuáles se evalúan y cuáles no, por lo tanto hay varios elementos que se han ido cambiando y yo creo que se van a ir cambiando durante bastante rato, y desde el punto Inter facilitador, nosotros al final... claro, somos los que nos enteramos al último que tenemos que generar algunos cambios, pero lamentablemente también somos los primeros que tenemos que generarlos... nos enteramos al último y tenemos que ser los primeros, porque si no lo generamos llega esa instancia de observación, y al final... claro, “oye no hiciste esto” “¿pero cuando llegó la información?” “no, es que la andamos hace dos días”, y uno de repente lee un correo, lo ve por aquí, por allá, y pasa como piola, porque de repente son tantas las cosas que tenemos que ver en un día, no sé... de repente en un día puedes tener dos, tres cursos, ahora bajo la modalidad streaming talleres de dos horas, puedes hacer tres, cuatro en un día si es que te lo cargaron completo, por lo cual la modalidad streaming es eso, o sea, es un cambio, es el cambio que se está viviendo..., y es un cambio, o sea hasta el momento estamos cambiando..., y dentro de lo que se decía de la focalización, si, la focalización... la plataforma, ponte tú, te entrega cierta información, hay otra información que tú la tienes que buscar por un lado, bien decía con el curso abierto, el curso abierto streaming te puede llegar... no sé..., diferentes realidades por lo cual no existe focalización para el curso abierto; para el curso cerrado existe focalización porque se puede hacer por último, se puede hacer un... una comunicación recia con el asesor de Mutual que programó la actividad, por lo cual en ese aspecto es como super importante, pero desde el punto de vista abierto, cursos abiertos, es difícil, difícil hacer algo aparte de saber lo que tienes que hablar no más, y la focalización la puedes hacer como al principio, y depende de la cantidad de personas, porque de repente en un curso abierto tú puedes tener 250 personas, yo tuve una vez por ejemplo... o 1, porque eso es dentro del concepto de lo abierto. Dentro de las empresas, claro, hay ciertos limitantes, aunque igual han llegado grupos más o menos grandes, pero las limitantes, 10, 15, 30 personas, que de repente es como más “amigable”, pero tú sabes en lo que te estás metiendo, dentro de lo abierto no tienes idea, y las cantidades de personas son pero que de repente uno dice “¿cuántos hay?”, y uno mira y hay 80, 100... y al final es establecer cierta información de con quién estás hablando, es difícil, por lo que ahí tienes que tener la habilidad tú, porque si una persona te hace un comentario y tú tienes que engancharte de esa persona y preguntarle “hola, ¿de dónde es, qué es lo que hace, que necesita?”, y ahí en el fondo focalizar específicamente con él, y si te sigue preguntando lógicamente va dando las respuesta de acuerdo a la realidad de la persona, el vocabulario tiene que ser lo más genérico posible, porque no puede ser no muy técnico ni muy básico, porque puede quedar en reclamo y llega por todos lados en el fondo.

**-E1:** E2 ¿tú querías acotar algo?

**-E2:** Sí, no... es preguntar como... porque han hablado harto como desde el lado de ustedes como facilitadores, ¿cuáles han sido sus dificultades? ¿los cambios que han vivido? pero también preguntarles un poquito ¿cómo ven esto para los asistentes a las capacitaciones? ¿ustedes creen que están aprendiendo? Que nos cuenten un poco de cómo ven la recepción de las capacitaciones por parte de los asistentes.

**-P4I2:** Bueno, depende...

**-P1I7:** Yo voy a ser ruda con esto... yo puse de ejemplo cuando yo empecé, cierto, a contar un poco mi experiencia en Mutual, yo les contaba que estaba estudiando ahora, entonces cuando tú haces compromiso como persona adulta, de conectarte independiente de que les conté que me fracturé, yo me conectaba los primeros días con dolor y todo el tema porque es mi compromiso personal, siento que dentro de esto, en esta modalidad streaming, por parte del participante, he tenido participaciones pero agradables... que participan, que te preguntan, porque si no se me transforma en un diálogo de hablarle a las camaritas, así como que de repente les pregunto, nadie te responde, voy y digo un nombre y no te contestan... “por favor, ¿alguien me podría hablar? creo que estoy sola”, entonces hay dos cosas importantes que ya sacamos de acá, es el número de participantes para tú poder tener un control, porque si tienes 100, 150, 200, no tienes control, tú empiezas a dar tu capacitación, tu discurso, se entiende, consultas que de repente se generan, pero es difícil tener el control, entonces siento cosas... que sí, se puede lograr un impacto con el streaming, pero creo que es... quizás que ahí está como la magia por decirlo, o el procedimiento, de cómo vas a llegar a los distintos grupos, eh... ejemplo... hoy me tocó un curso de control de riesgos de arnés, eh... adherente Mutual, y todos los integrantes... habían 30 y tantos... todos preguntaron, de un retiro, de un tema... gente que... es un tema super específico, y es gente que necesita el curso, estaban interesados en el tema, y en la mañana me tocó uno de limpieza y desinfección frente al protocolo Covid, contexto, yo siento que psicológicamente estamos hasta acá con el tema Covid, y dan el curso por obligación, en mi percepción, lo que percibo, entonces, yo le pongo todo el pino y la cebolla, y de repente tú les preguntas, termina el curso, las cámaras ahí ni se dieron por enterado cuando empezaste ni cuando terminaste. No sé si queda claro el mensaje que hay que..., entonces, por un lado, para concluir y cerrar la idea, el número de participantes para poder tener el control, y dos, esto que te da el cerrado, que es poder focalizar, saber a qué grupo, pero en lo otro está un poco eso.

**-E1:** Ahora, añadido, eh... no sé si alguien más quiere agregar, pero añadido a la pregunta que hacía E2, es que nuestra sensación, o lo que hemos estado investigando, es que la mayoría de estos cursos no tiene evaluación final, o no sé si ustedes distan de esta... impresión, no sé si hay alguna manera más allá de la lista de la asistencia, ¿hay alguna otra manera en que ustedes se pueden asegurar, o se pueda verificar que se haya logrado algún aprendizaje de la capacitación?

**-P4I3:** Es que... hasta el 2021 eran con evaluación, pero qué pasaba con el proceso de evaluación, si bien uno decía “no, tiene 24 horas para establecer el proceso, para cerrar el curso”, no sé, 30 días y todo el discurso que dábamos en ese tiempo, pero resulta que muchas personas no estaban ni ahí con el proceso ni con la evaluación, por lo tanto cuando cerrábamos la actividad había muchos que eran reprobados por evaluación, y qué pasaba con eso, que después de esos muchos que quedaban reprobados por evaluación, llamaban a Mutual avisando que ellos habían participado, por lo cual, qué hizo Mutual en el fondo, a partir del 2022, eliminó evaluaciones casi en el 90% de las actividades; hay ciertos cursos, son super específicos, los protocolos PEC, la ultravioleta, el teletrabajo, em... algunos otros más por ahí, que esos tienen evaluación obligatoria, pero el resto, al final, la evaluación es como percepción; yo por ejemplo les digo “si tu participas te voy a evaluar de forma positiva”, pero la nota en el fondo es por participación, y la persona... nosotros, como bien lo dijeron, nosotros sabemos que hay una persona, o sea, perdón, nosotros sabemos que hay un computador, una tablet o un teléfono conectados, pero no sabemos si detrás hay una persona, por lo cual al generarse esa acción nosotros obligatoriamente tenemos que decir que sí participó, además se agregó en el 2022 que nosotros les pidamos el nombre y el rut, que es un invento que me salió a mí un día, que dije yo “mándenme el nombre y el rut para que vean la asistencia”, ya, lo tomaron y les gustó y se implementó, pero también, de repente hay algunos que mandan nombre y rut

“ya, ¿cuántos habemos?”, y mandan 10 nombres y 10 rut, y te dicen a ti “no, es que estamos conectados todos en un solo computador”, ¿qué eficiencia va a tener ese curso? Ahora, dentro del concepto, es solamente entrega de información, ahora, que dentro de... especialmente de los cursos abiertos ¿qué efecto puede producir en las organizaciones?, depende del compromiso, y ahí es de cada uno de los participantes, pero en el fondo nosotros no lo podemos medir, ahora ¿cómo podríamos establecer que este curso fue bueno y este otro malo? porque uno al final lo dice, es por la participación, pero generalmente los grupos más o menos grandes tú sabes que van a participar 3 o 4, ya, de un grupo de 100 participaron 10, porque está conectado, y el resto podríamos decir que 20 está el computador prendido y ellos andan haciendo cualquier cosa, y como saben que al final no hay una evaluación de por medio se genera esa acción, y al final, claro, el proceso podríamos decir que sirve para entregar información no más, pero que pueda generar un cambio, de repente en las conductas de las personas, especialmente en estos cursos tan masivos, m... así siendo crítico yo creo que poco, muy poco, ¿cuándo podemos tener un cambio y podríamos en el fondo mantener hasta cierto punto el interés y generar convencimiento en el individuo? Cuándo la cantidad de personas está dentro de algo que tu puedas manejar, que es más, lo hemos dicho y personalmente lo he dicho, o sea, un grupo adecuado, ya, perfecto, pongámosle un mínimo, hablemos de un mínimo y un máximo de participantes, el máximo ojalá que no supere las 45 personas, eso para mí dentro de un aula tradicional, que no supere las 45 personas porque con esas personas yo puedo establecer cierto rango de comunicación, aparte que pueden haber 45 inscritos, pero muy pocas veces te van a llegar los 45, por lo cual vas a estar hablando con 20, 30 personas, que es manejable, que es muy distinto a un grupo de 180, que en el fondo es muy distinto e insisto, 10 te van a hablar, eh... uno o dos te van a mandar mensajes al chat, y el resto... van a... claro ¿y cómo los cachas al final? porque dices “ya, chao, gracias por la participación, que estén muy bien”, y yo dejo mi computador prendido y conectado, y de repente pasa media hora y todavía hay gente que está conectada.

**-E1:** Sí, sí P1 nos comentaba eso.

**-P4I4:** Eso pasa con los grupos que son muy masivos, dentro de lo que es la empresa, claro, uno también, siempre se recomienda dentro del concepto de mutual, siempre se ha dicho, una cantidad mínima de participantes, pero nunca se ha dicho el máximo, y la cantidad mínima se establece que va dentro de ellos 15, pero claro, en los grupos de 15 muy pocas veces llegan los 15, y dentro de lo máximo también, de repente es una organización a nivel nacional, la otra vez igual me metió 120 personas dentro de un taller, tenía gente de Arica a Punta Arenas literalmente, y también... en el fondo del control va dependiendo de la cantidad de personas, y yo creo que la efectividad de los cursos streaming va a depender de la cantidad de personas, si tenemos un grupo, como bien lo dice P1, un grupo que nosotros podemos controlar, que podemos generar esa comunicación, esa retroalimentación, y vamos a saber efectivamente si están o no conectados, que efectivamente nosotros podemos establecer el proceso de aprobación o reprobación de la actividad, eh... va a generarse siempre cuando nosotros podamos tener un grupo acotado de personas, antes de eso sería un poco difícil, y la utilidad del curso con un grupo grande no... lo que preguntaron si es útil, no... un grupo grande yo diría que poco.

**-E1:** No sé si P2, P3, querían... parece que P2 quería agregar algo...

**-P2I6:** Eh... no, mira, en realidad yo encuentro... es que la experiencia de los cursos que tengo yo son como del área de salud, y la gente está como bien interesada en coronavirus, primeros auxilios, cosas así, esos cursos la gente... pero yo les digo, eh... en Chile mismo se lo hacen chupete como digo, porque a la gente como que le encanta y me siguen preguntando, y me van hablando y yo les voy respondiendo, entonces como que en los cursos del área de la salud hay una interacción súper power porque la gente valora mucho lo que es el contenido del aprendizaje transversal, cuando sirve no solo lo que es para lo laboral, y si tiene una utilidad en el día a día, que por lo general siempre lo tiramos a cultura de seguridad,

la gente esos cursos por lo general los toma muy bien, pero en mi experiencia cuando hacer un curso como de manejo manual de carga... que es un curso más técnico, donde tú tienes que hablar sobre una norma técnica y dar cumplimiento y que por lo general está asociado con un descontento del participante por las condiciones laborales en las que trabaja, por lo general lo hacen por cumplir, como bien lo dice P4, y conectar la cámara “y ya, que nos den el papel para cuando llegue la auditoria esté ok y chao”, pero si hubo aprendizaje real es casi nada porque lo están haciendo por cumplir con la legalidad, pero los otros cursos que tienen como... “un plus”, esos son los que tienen mejores recepciones, porque son más voluntarios, lo que decía P1 también, la voluntad del participante, hay unos que van por gusto y otros que no.

**-P3I7:** A mí me pasa que con respecto a los cursos, bueno, yo hago un curso de 8 horas de streaming que es 4 horas un día y 4 horas otro día, entonces tener la atención de una persona 4 horas, igual es súper demandante, pero eh... se logra mucho con los ejemplos, entonces qué pasa, cuando hay un grupo muy grande de personas, que es lo que dicen los chiquillos, es que si focalizamos... muestra un video del área de la construcción, no va a faltar el que diga “uy ¿y el del área de la industria usted no lo va a mostrar?”, entonces ahí como que uno queda... ya, vamos por esa área también, entonces es súper difícil abarcar con ejemplos, porque los ejemplos te hacen este acercamiento a la realidad y a lo que tu realmente haces día a día, entonces es más próximo a lo que se puede ejecutar. Por un lado, entonces, ahí nuevamente viene la cantidad de participantes y todo, pero me pasa, que no voy a ser tan negativa, y quiero decir que esta modalidad streaming ha abarcado a muchas regiones de nuestro país que estaban totalmente olvidadas, que lamentablemente el área, no sé, por ejemplo en este curso tiene que tener un curso de 8 horas, tienes que ser ergónomo, tienes que tener ciertas cualidades que, por ejemplo, en Aysén no hay ¿y qué pasa? se conecta la gente de Magallanes, de Aysén, entonces yo creo que eso es super valioso a nivel país y de educación que nosotros podemos entregar como facilitadores por medio de la modalidad streaming, eso creo que es súper valorable, y el hecho de que, no sé... en Mutual ha habido un aumento significativo de gente, de 800 pasar a 1600 personas capacitadas, es porque claramente habla de que la gente... sí, de esos 1600 veamos quien realmente entendieron que es lo que se les está explicando, pero al menos ya tienes el plus de tener acceso a la información, que antes ni siquiera quizás eso tenían. Y con respecto a eso mismo, creo que es súper importante que nosotros como facilitadores también tenemos la opción de... quizás no de ir modificando la ppt ni nada, pero acercándonos de otra forma a este adulto que quiere aprender y que efectivamente, al menos en mi caso, yo ocupo mucho el chat, yo ya olvidé de preguntar que activaran los micrófonos porque la verdad que me ha ido super mal con eso, entonces ya “¿dónde está... muy bien, vamos a responder la siguiente pregunta, somos 100 participantes, ¿cuántas personas contestaron?” y voy haciendo como encuestas durante la capacitación, para ver “oye, respondieron 40, somos 100, que pasa con el resto”, y como al principio de la introducción del curso se dice que se evalúa con participación, que ya así entre nosotros, les digo que a todos evalúo con 100%, porque yo no voy a andar contando las veces que me responde el chat, o sea olvídenlo, eso al menos yo no lo voy a hacer, entonces al menos eso te ayuda con “ah, voy a pescar acá”, porque ellos piensan que van a estar reprobados pero eso no lo saben.

**-P1I8:** Te cuento en todo caso que se deja el nombre en el chat, y tú lo cuentas como participación, y tú lo tienes que aprobar, o sea la evaluación, participación, uno dice “recuerden, es participación”, pero internamente lo tienes que aprobar igual, el tipo te deja el nombre en el chat y ya está aprobado.

**-P3I8:** Eso es lo que nosotros vemos como facilitadores, esto es una herramienta que nosotros podemos apoyar... porque él no va a saber que...

**-P1I9:** Yo cuando empiezo la capacitación les digo “recuerden que para este curso hay ciertos requisitos de aprobación: asistencia y participación”, pero tú en el interno sabes que el gallo sacó fotos y te puso el

nombre en el chat y los tienen que poner como aprobados.

**-P4I5:** Sí, ahí ustedes tienen razón, o sea, este proceso no es malo, nadie está diciendo que es malo, estamos hablando de que es un proceso que tiene que mejorarse, m... pero tiene... todavía tiene bastantes falencias, y tiene falencia porque Mutual... y ojo, que no solamente Mutual, sino que los otros organismos administradores, están teniendo exactamente los mismos dramas, son los mismos, porque... se masificó tanto que en el fondo, y "nos pilló así", a casi brazos cruzados la masificación, pero claro, son instancias que necesariamente nosotros las vamos a tener que ir mejorando, y efectivamente, P3 dice que es una apertura a lo que es la información, sí, es una apertura a la cantidad muchas veces más que a la calidad, aunque depende, por eso nosotros decíamos de la cantidad de personas, y también depende el individuo que está haciendo el proceso, porque de repente tú amaneciste en un día malo y si nadie te responde te va a dar exactamente lo mismo y te vas a poner a leer las presentaciones y te vas a transformar en una verdadera lata porque tú amaneciste mal, y ahí también depende mucho de uno, o sea, el sistema da... lo que es la plataforma streaming da para mucho, y muchas veces eso mucho depende de nosotros mismos con respecto a como lo queramos utilizar, esta plataforma da... o sea, da para todo, pero tiene sus limitaciones, y una de las limitaciones, que nosotros la hemos hecho ver muchas veces, especialmente para los cursos abiertos de streaming es la cantidad de personas, o sea, insisto, nosotros tenemos que tener un mínimo y un máximo, porque claro, P3 decía, podemos tener muchas personas, efectivamente, pero eso es cantidad. Y para terminar, nosotros como Mutual de seguridad, y yo dentro del discurso que doy, porque yo hago el curso de formación de trainers, dentro de los cursos que yo estoy convencido porque sé que es así, no es un programa de calidad, nosotros hablamos de calidad, que los facilitadores tienen que entregar una formación de calidad; ahora, muchas veces Mutual como organismo administrador, y aquí, en el fondo yo lo he dicho, muchas veces uno no sabe si quieren cantidad o calidad, y nosotros estamos trabajando por la calidad dentro del proceso, y lo que es streaming, en ocasiones se cumple la calidad, especialmente en aquellos cursos cerrados, y en los cursos abiertos se cumple la cantidad, mucho volumen y poca información, información regular, y en lo cerrado información buena y con un volumen de personas acotado y ahí se logra más participación, se logra más de todo, o sea, P3 lo dijo, no es malo, para nada, o sea tiene muchas cosas positivas, pero claro, estamos viendo las cosas que en el fondo nos están generando ruido, y una de esas cosas es ese proceso, que insisto, va más bien por la cantidad que por la calidad.

**-E2:** Y pensando en esto que estaban mencionado, y así como para ir cerrando y respetar el horario, ¿tienen alguna sugerencia de mejora, más allá de la cantidad de estudiantes? ¿otras cosas que se les puedan ocurrir?

**-P1I10:** Justo ahora que me motivé... no... es que me quedé reflexionando en lo que tú dices, porque nosotros tenemos pocas instancias para compartir esto y yo lo agradezco, de hecho estoy perdiendo clases de la universidad porque para mí esto es una instancia importante, donde a mí me hace mucho sentido y reflexión importante, paso de corazón que tú quieres entregar al trabajador, y siento que en el fondo, este último proceso streaming, y no lo digo por no ser positiva, porque lo que dice P3 es muy cierto, yo he tenido la gratificación de estar con los de Isla de Pascua, y uy sí, con los que no llegan, pero siento que el norte, y ahí mi reflexión y mi cuestionamiento ¿si es cantidad, número de participantes, echamos la olla, o es calidad? Y creo que ahí es donde tú puedes impactar, en esa cultura de seguridad, en crear cambios, en seguir gestionando, está en esa calidad, y no te permite... no permite de repente esta estructura en lo que estamos navegando, el llegar a ese foco, porque yo creo que todos hemos navegado por ese proceso, de estar todos streaming, todos llevamos 9, 10 años en capacitación, y creo que si llevas 10 años en algo es porque realmente te motiva, porque hoy en día que no te motive, agarras tus cosas y vas a navegar a otro lado...

**-E1:** Súper, ¿P2, querías agregar algo más?

**-P2I7:** Sí, yo tengo como una idea que puede... viendo desde afuera el tema, yo por ejemplo en los cursos de radiación UV, se lo comenté en un momento a una persona, sumarle herramientas a la plataforma de videollamadas, por ejemplo, acá en Zoom uno puede hacer grupos, por ejemplo, para que yo ponga, por ejemplo "ya, tenemos un trabajador con tipo de piel tanto, que estuvo expuesto a la radiación en tal y tal horario, entonces ahora analicen este caso, les doy 5 minutos por grupos, se separan los grupos para que ustedes evalúen la situación y luego hacemos un focus group para que ustedes me den sus apreciaciones", y esas son herramientas que por ejemplo se están desperdiciando, encuentro yo, y que para algunas capacitaciones pudiesen ser un valor agregado mucho mejor, y que nos va a permitir, justamente la problemática que presentaban ellos, de los altos números de participantes, a dividirlo y poder manejarlos con mayor facilidad, que yo creo que eso es una sugerencia, que uno pudiese agarrar esas herramientas para poder incorporarlas, y eso.

**-E1:** Súper, gracias, ¿P3?

**-P3I9:** Lo que pasa es que en Mutual tienen la modalidad streaming y la modalidad e-learning, que finalmente creo que se están juntando los objetivo de las capacitaciones, que deberían ser totalmente distintas; E-learning es escuchar hablar a alguien sobre un tema, muchas veces cuando estamos con participantes, con tantos participantes que los mimos participantes a veces sienten temor, de prender el audio, que pueden quedar en ridículo, o así, entonces se limitan a responder ciertas cosas, entonces siento que lo que quiere lograr el E-learning es que haya una comunicación con un facilitador que tiene experiencia en el tema que está hablando, y que la persona le podamos resolver las dudas presentes en el tema, porque si no, se vuelve lo que es E-learning, que es escuchar y escuchar, y bajar información, y entregar, y siento que con tanta cantidad de público siento que se está uniendo estas dos cosas, entonces principalmente creo que como idea es enfocar y lograr un objetivo en cada una de estas modalidades, entendiendo que de esa forma podríamos hacer un mejor trabajo, a pesar de que estamos detrás de una cámara, pero con grupos de personas que a lo mejor presenten mucho más interés, y hasta quizás poder lograr lo que dice P2, o poder hacer encuestas, o... hay un curso que uno manda encuestas también entre medio, que lo hizo una empresa en específico, porque era cerrado y querían encuestas para ver si estaban participando, entonces, todas esas cositas como herramientas que nos permiten las plataformas no las estamos ocupando, y finalmente estoy yo hablando de un tema y no hay respuesta del otro lado, entonces es lo mismo que E-learning, de hecho, sin alargarme más, m... yo he grabado cursos para estas modalidades, y a veces, cuando no hay participación, es lo mismo que me estén grabando y yo vomitar información, y terminó el curso, entonces creo que es súper importante objetivar cada una y ver cuáles son los principales objetivos generales de estas dos modalidades que hoy día tiene Mutual de seguridad.

**-E1:** Súper, muchas gracias, Les agradecemos mucho.

**-Fin de la entrevista.**

**-P1I1:** Bueno, mi nombre es P1, trabajo con Mutual hace como un año... dos o tres meses más menos, no es tanto tiempo y... de formación no me dedico al rol, tengo una consultora donde hago distintos temas, y me invitaron a participar como relatora de ese tema en el que yo trabajo, y al parecer he tenido... nadie me ha vetado, entonces me han seguido pidiendo tres meses, tres meses, tres meses y ahora firmamos un contrato, y... no me ha ido mal, virtual siempre; eh... en general este tipo de cosas uno las puede hacer virtuales, no requiere estar presente y... esa es mi experiencia, con la plataforma de Mutual, con el Teams de Mutual que cada cosa es un tema en sí; pero bien por mi parte, bien contenta y las empresas... siempre es un agrado, distintos tipos de empresas, distintos tipos de alumnos, eso.

**-E1:** Perfecto, muchas gracias P1. Adelante.

**-P2I1:** En mi caso... yo soy P2, yo trabajo con Mutual desde hace mucho tiempo, pero antes vinculado directamente como profesional interno de Mutual, hoy en día yo trabajo externamente, yo soy mi cargo y profesional del área, pero trabajo aquí en la ciudad, yo estoy aquí en la ciudad, y eh... hago distintas capacitaciones temáticas o facilitaciones para Mutual vinculadas con temas como bien específicos de acuerdo a mi formación inicial dentro de la experiencia, no como formación profesional, la experiencia yo la he tenido por 20 años en el área por ejemplo, trabajé con las instituciones más importantes de Chile y me he desempeñado en temas del área y por tanto hago temas que están vinculados al área ¿ya?, no netamente de la profesión sino que por ejemplo como decía P1 también los temas de se área vinculados a los procesos de mi área, temas específicos como por ejemplo seguridad, manejo de residuos del área, sistema de gestión vinculados a las normativas internacionales, y también lo que es en la aplicación del sistema de auditoría interna por un programa que tiene Mutual de seguridad, eso también tomando en cuenta que yo trabajé durante cinco años en Mutual de seguridad en el área y también en forma interna colaborando, yo era parte del equipo de profesionales que veía a Mutual de forma interna, es decir éramos los profesionales de Mutual de seguridad y yo específicamente estaba vinculado a una institución; y hoy día me desempeño desde afuera como les decía en relatorías vinculadas a eso y a veces... como hoy día me desempeño acá en la ciudad vinculado más al tema de la institución, entonces acá se vincula mucho al tema del área entonces he podido también en algunos momentos ayudar en aspectos relacionados con temas específicos del área pero solamente para salvar esa situación porque mi formación base no tiene vínculo con el área, salvo cuando hacemos ampliaciones en las instituciones, pero... ahí... la verdad es que se genera este vínculo.

**-E1:** Muchísimas gracias P2 y gracias además por estar con alguna diferencia horaria me imagino... tenemos ahí en...

**-P2I2:** En este minuto no, no se notan mucho los cambios horarios en este momento, estamos igual en este minuto porque estamos en.. estoy en la ciudad y ahí estamos en la misma zona horaria digamos.

**-E1:** Perfecto, muchas gracias P2. Entonces nos tocaría que otra persona se presente.

**-P3I1:** Bueno yo soy P3, yo pertenezco a la institución que es una empresa que tiene filiales en Chile pero la casa matriz se encuentra en España, es una empresa que está dedicada al área, también al departamento dentro del área y otras áreas atinentes a esta misma, así que tiene hartas aristas que se vuelven bastantes áreas en ese ámbito en España, aquí en Chile nos hemos estado dedicando..., yo trabajo en la institución hace cuatro años aproximadamente y nuestra principal vinculación con la Mutual como la institución como proveedora de servicios ha sido... eh... capacitaciones en el área, en el centro del

área que tenía la Mutual de seguridad ahí yo hice relatorías, y como facilitador hice bastantes charlas en el ámbito eh... cosa que aún seguimos haciendo, también en el ámbito... trabajamos en el ámbito de investigación del área, hacemos charlas y capacitaciones en esa materia, en... en la investigación para distintas empresas, hemos hecho algunos streaming y algunas capacitaciones, en particular hemos ido a empresas, y también estamos en el... en un sistema del área que la hizo la institución, donde hemos... a través de la Mutual hemos estado trabajando ya con 20, 25 empresas, de las cuales ya muchas hemos implementado y certificado por la norma 39.001, que es una norma del área al interior de las empresas, y hay otra que es la 39.002, pero esa es más particular, pero esta la 39.001, la 39.002 todavía no llega a Chile, también la vamos a empezar a trabajar más adelante; así que como por horario eh... hemos estado trabajando en tres ámbitos, en el ámbito uno, ámbito dos y también en el ámbito tres.

**-E1:** Perfecto, muchas gracias P3, ¿quién sigue?

**-P4I1:** Yo siguiendo la línea de P3, también me desempeño en el área, como facilitador extenúe de Mutual de seguridad hace ya... nueve años, vamos ya para los 10 años, también entregó este tipo de relatorías en todo lo que tiene que ver con el área, también la parte investigativa pero... de forma particular porque soy mi rol en el área, y a P3 yo lo ubico, yo creo que P3 a lo mejor no me ubica, pero yo sí lo ubico.

**-P3I2:** ¿Nos hemos visto en algunas labores? jaja.

**-P4I2:** Eh no, nos hemos visto en otra parte, pero... directamente... porque pertenecemos... o fuimos parte de la misma institución.

**-P3I3:** Ah... verdad, bueno yo me retiré de la institución hace cuatro, cinco años atrás.

**-P4I3:** Claro, yo también fui parte de la institución, me retire y cumplí labores con P3 quién como tenía mucha gente a su cargo no iba a tener visualización de cada uno de ellos, pero uno como es el jefe de uno claro que tenía el directo también... fui parte de las inspecciones que nos hizo en determinado tiempo en la unidad especializada, pero ningún problema, no hay rencor, todo lo contrario.

**-P3I4:** Me disculpas P4, te voy a dar mi teléfono después para que te contactes conmigo.

**-P4I4:** Jaja, no... así que me parece muy genial esta actividad porque ese ámbito es en el que yo trabajo realmente, en todo lo que... el apoyo que me pide Mutual de seguridad, Mutual de capacitación, en el tema del área y sus departamentos, y bueno el área investigativa no porque eso ya es privado, como investigador en el área privada, también me dedico al tema de investigación; así que... muy bien muy grato de participar en este... en este espacio de conversación y espero sacar el mayor provecho posible, porque uno nunca termina de aprender y eso es lo importante.

**-E1:** Perfecto, muchas gracias P4, entonces nos quedarían las presentaciones respectivas de P5 y P6, para nosotras también ir contándoles quienes somos. Creo... P5 creo que estás muteado, estás en silencio.

**-P2I3:** El micrófono P5.

**-P5I1:** ¿Ahí?

**-E1:** Ahí sí.

**-P5I2:** Bueno disculpa, me... en realidad... el tema, como te decía mi nombre es P5 y estoy... o sea soy facilitador externo de Mutual, yo trabajé 11 años en la institución, después trabajé 15 años con Mutual de seguridad, después... ahora estoy pensionado y trabajando como te digo en el área privada, tengo una empresa con la que me dedico a trabajar en el área privada; normalmente he hecho relatorías en las áreas, me he especializado en esas relatorías que son cursos específicos, para cursos específicos ¿ya?; también he trabajado en la parte de otras áreas, eso es lo que he estado haciendo permanentemente con ellos. No sé qué más te puedo contar acerca de esto, eh... la verdad es que yo soy mi profesión base y de ahí ya emigre al área, así que saqué mi post título y como te digo he trabajado bastante... como 40 años en esto.

**-E1:** Gran experiencia entonces P5, muchas gracias por la presentación, y nos faltaria P6 ¿verdad? ¿Está bien verdad? ¿Está correcto? ese era el nombre. No se escucha, no escuchamos, eh... P6 no escuchamos el audio o no sé si es idea mía ¿no?

**-E2:** No...

**-P2I4:** No se escucha, no se escucha, tal vez sea un tema de volumen probablemente, a lo mejor tienes conectado algun audifono... no se escucha, revisa puede ser tema de volume, ahí lo apagaste el micrófono, el micrófono estaba encendido pero por eso te digo puede ser un tema de volumen, que probablemente tengas el volumen bajo o tengas conectado algun audio con bluetooth, probablemente se esta escuchando en algun parlante... no, no se escucha.

**-E1:** Nos puedes tal vez comentar por el chat P6 un poquito de ti, si no alcanzamos a poder escucharte por ahora, porque eso sí se puede resolver fácilmente con el sistema, las preferencias de audio, puede que sea como dice P2 una salida que está asociada a otro aparato.

**-P2I5:** A otro dispositivo mh... no se escucha.

**-P1I2:** A veces resulta desconectarse y volverse a conectar, creo yo.

**-E1:** Exacto, exactamente.

**-P1I3:** En mi experiencia...

**-E1:** Si, lo que hay que aplicar con todos los aparatos electrónicos es salirse y entrar de nuevo, asi que te esperamos P6, si quieres sal y entras en la reunión nuevamente, nosotros te esperamos. Mientras tanto vamos a presentarnos, eh... E2 si quieres.

**-E2:** Si, bueno yo soy E2, soy mi profesión de la institución, con un post título también en el área y trabajo con el equipo que está realizando este estudio en colaboración con la Mutual de seguridad, entonces... eso principalmente.

**-E1:** Muy bien E2, nosotras vamos a ser bien breves en nuestras presentaciones para poder avanzar... eh yo soy E1, soy mi profesión y cumplo con el rol, también investigadora en este equipo, soy colaboradora externa del equipo y tengo una experiencia bastante larga en el área, no voy a decir cuantos años pero son muchos, y... eh... muchísimo gusto de estar con ustedes hoy día en esta tarde, y partir con nuestra presentación... con los ejes de trabajo hoy día en esta conversación, E2 por supuesto.

**-E2:** Ahí volvió P6 ¿o no?, ya le vamos a dar unos minutitos... sino... seguimos con las preguntas.

**-E1:** Si... sí P6 puede ayudarnos un poquito, sino por esta vía que sea por el chat, a veces pasa con los... eh... sistemas, P6 a ver si puedes ahora, parece que no ¿no?, tu participación P6, cuando quieras hacer entonces alguna intervención o comentario por favor... nosotras vamos a estar atentas en el chat para que podamos incorporar tus... también tus comentarios. Vamos a partir entonces ¿no?.

**-E2:** Si, bueno para comenzar ustedes igual mencionaron un poquito en sus presentaciones como cuántos años llevaban en Mutual eh o cuánto tiempo llevaban acá, pero nos gustaría profundizar un poco más en esto y que nos cuenten un poquito ¿cómo ha sido la experiencia de ustedes concretamente como relatores de capacitaciones? y en particular ¿si han realizado capacitaciones remotas?, eso quien quiera puede comenzar contándonos su experiencia...

**-P1I4:** Yo puedo comenzar jaja, si, a mi me corresponde hacer capacitaciones remotas todos los meses, dos veces, al menos dos veces al mes y... bueno, mira, la experiencia gratificante, quizás hacer dos salvedades, que los sistemas que Mutual utiliza son todavía perfectibles porque convive... en mi caso, yo veo que convive una plataforma en donde tu registras asistencia, los alumnos acceden a material, y por otro lado existe la plataforma Teams que es donde tu relatas, entonces... son dos cosas que van en paralelo y muchas veces ni el alumno ni el relator entienden tan bien y por eso Mutual se desgasta harto en recordar, recordar, recordar “hagan esto”, “recordar ir...”, por algo recuerdan tanto porque no me debe pasar solo a mi de que o te falla el Teams, o la... no se conectan las dos cosas, entonces... siento que hay una muy buena intención de entregar estos cursos pero la... todo el soporte todavía está muy al debe, es lo que yo veo por lo menos como relatora, para la cantidad de empresas que tienen y que quieren capacitarse.

**-E2:** Super, ¿y cuanto tiempo llevas realizando estas capacitaciones remotas?

**-P1I5:** Un año... un año y dos meses llevo.

**-E2:** Ah... ya ¿no fue producto como tanto de la pandemia?

**-P1I6:** O sea fue durante la pandemia que me contactaron, pero claro no sé si esto existía antes, sospecho que existía antes pero no con la misma potencia, que ahora es... bueno y ahora va a bajar me imagino porque volvió algo la presencialidad pero... pero sí, yo creo que en parte fue a causa de la pandemia que se vio como complementar estos temas.

**-E2:** Super, muchas gracias.

**-P3I5:** En mi caso... ¿Les cuento mi caso?

**-E1:** Por supuesto.

**-P3I6:** A ver, antes de la pandemia yo estuve como dos años haciendo relatorías presenciales, dentro del área en Mutual, por supuesto que como bien dice P1, es bastante gratificante esa relación que uno tiene con los alumnos, eh... estas capacitaciones eran preferentemente al sistema de transporte a los operadores, a los conductores, a los choferes... no les gusta que les digan choferes, por ahí supe que les gusta que les digan conductores u operadores; gratificante, además super activa, interactiva, super interactiva con ellos, una porque se hace presencial por supuesto y las charlas, el 50 por ciento de ellas era una presentación que se hacía en ppt por parte de... del relator, donde se hacía también interactuar con algunos módulos de... de distintos departamentos dentro del área, el de un departamento específico que lo tiene nuestra institución que lo aplica bastante, y posteriormente a una práctica con unos...

implemento que son para sensibilización para crear sensibilización el tema, hay unos implementos que simulan las condiciones bajo ciertas conductas, entonces los hacíamos caminar por un tramo determinado y con este implemento por supuesto que... que las condiciones de esa caminata no era las más óptimas, entonces simulaban una condición bajo esta conducta ya mencionada, entonces habia bastante interact... se hacia bastante interact... eh contacto, contacto con los alumnos; y despues bueno, pasamos a la etapa de las capacitaciones, donde yo hice una capacitacion, he estado haciendo una capacitacion mensual, porque hay otro relator de mi institución que hace más capacitaciones que yo en la actualidad, que es Hombre01, que no esta en este momento, pero la... por supuesto que cambia y varia mucho, como bien dice... recojo varias cosas qe dijo P1, hay cosas que tienen que ser más perfectibles, tiene que perfeccionarse en cuanto a las plataformas, Teams de todas formas hacerla un poquito más intercativa, intercativa, dejar que a gente te haga más preguntas, dejar que la gente interactúe un poco más, yo creo que ese es el ritmo que tiene que tener una presentación por la vía virtual, de tal manera que los alumnos interactúen permanentemente; se convocan a 40 e ingresan 20, eso es lo otro, a veces menos, no despierta tanto interés, de todas maneras no sé qué estará en sus mentes, pero me imagino que eso tendrán. Esa es mi experiencia que tengo en la actualidad y es una experiencia también que he tenido en las charlas por streaming de... sensibilización y de investigación del área.

**-E1:** ¿Alguien más que quiera compartir?

**-P4I5:** Lo mío realmente, en lo que tiene que ver con las experiencias virtuales... no tengo ningún reparo, o sea han sido buenas, lo unico sí, y comparto lo que acaba de decir mi jefe iba a decir...

**-P3I7:** No, no lo digas jaja.

**-P4I6:** Jaja, a ver, que en el tema virtual se pierde... se pierde el contacto, esa... ese acercamiento con las personas a diferencia del presencial, virtual he hecho hartas, considero que no he hecho tan pocas pero ya se está abriendo la... nuevamente esta... o se está potenciando traer lo presencial y para mi es muy interesante porque lo mantiene a uno vigente en este tema de las capacitaciones, y se mantiene un contacto más directo con las personas porque uno visualiza y puede tener y puede integrar a las personas, versus lo que se logra trabajar en lo virtual dónde no está ese acercamiento como en el caso que estamos acá, yo los puedo ver a todos, pero en las capacitaciones que me tocan hacer a mi por ejemplo virtuales no puedo tener esta conexión con cada una de las personas, por lo tanto no sé si realmente ellas o las personas que están presente en la actividad están asumiendo, o están recibiendo de la mejor forma el mensaje que uno les quiere entregar, tampoco... participan mucho, si ese es el punto, que uno deja la mesa abierta para que puedan interactuar o hacer alguna pregunta, si se les presenta alguna duda y tampoco hay esa interaccion de ellos al menos, no todos pero un porcentaje infimo es el que participa, entonces ahí uno como que entra a dudar si realmente esta plataforma es realmente provechosa, no para uno quizás, para las personas que requieren la instruccion versus lo que es presencial... para mi si es sustancial, porque uno puede manejar la plataforma directa, esa... el contacto, visualizar, observar y puedes hacer participar a las personas, independiente que quizás ella no quiera participar pero hay que tener la sensibilidad y el tino para poder integrar a esa persona y hacerla participe del trabajo que uno quiere que ellos reciban de la mejor forma, porque el trabajo al final es para ellos, entonces esa es la diferencia para mi en temas... en las dos modalidades; yo me siento bien, si a mi me preguntan yo me siento bien, me siento comodo haciendo los dos trabajos, pero me queda esa duda o esa interrogante si realmente esas personas que participaron acogieron de la mejor forma lo que yo les entregue, a veces claro, yo converso con los más cercanos, con las personas que hacen el contacto y les preguntó “¿qué te pareció?”, “no... no te preocupes estuvo muy buena, la recepción fue excelente, les encantó lo que conversaste, pero a los viejitos no les gusta mucho el temor de hablar mejor prefieren escuchar”, en cambio la presencial no porque aunque no quieran uno los puede hacer participar y se van soltando, o

sea ese es el feeling creo yo que debe tener la persona que está encargada de hacer la relatoría. Así que mi experiencia en sí con la... eh yo me siento bien, además que me mantiene vigente y llevo hartos años también en este ámbito, porque con Mutual van a ser 10, solamente en calidad civil como facilitador externo, pero desde antes cuando yo estaba la institución también nos pedían apoyo para ir a capacitar instituciones entonces ya sabía manejar estos temas de interactuar con las personas, para mí es muy gratificante vuelvo a insistir, es reconfortante, es gratificante y a uno lo mantiene vigente, y de esta forma yo creo que uno puede entregar un producto bueno en calidad, que ellos se sientan... porque me lo han hecho ver, cuando es presencial me han dicho “le agradezco, realmente ha sido muy buena la actividad” y como dijo P3 uno tiene ir también retroalimentando, mantenerse vigente en otros aspectos, formarse, rescatar información que es importante relevante, estar en la vanguardia, cosa de que no lo pille a uno muchas veces en pañales con algunos temas relacionados a lo que uno hace, entonces siempre hay que estar ahí pendiente de todas las innovaciones o todos los cambios que se puedan ir necesitando en el área que a uno le corresponde; pero feliz y grato con las dos modalidades ah, así que a mí no me incomoda ninguna de las dos.

**-E1:** Muchas gracias P4 ¿qué opina el resto? de los que no nos han comentado por ahora, recordar que no es obligatoria la participación, no es necesario que todos hablen, si no que... hay otras preguntas más.

**-P5I3:** Si, en el caso mío la verdad es que he hecho bastantes relatorías a través de la plataforma Teams para Mutual, pero... normalmente mis cursos son teórico práctico, por ejemplo manejo de ciertos vehículos, que se hacen en forma teórica incorporando la parte del manejo defensivo, pero además se hacen en forma práctica y esto un poco tratando de llenar el vacío que hay en las empresas donde se les dice “mire señor aquí en esta empresa necesitamos un vehículo con ciertos estándares”, y les entregan un vehículo de ese estándar pero nadie les dice cómo se utiliza y al final las hacen pedazos. Eh... también en la parte de otros implementos también hay que enseñarles a utilizarlos, a parte de hablar solo de los riesgos, enseñarles cómo se opera ese implemento, etc., etc., entonces para esos cursos se requiere de la... y además que a mí me gusta la parte presencial, más que la parte a distancia; lo que sí me gustaría a veces tener sería la retroalimentación, entonces que Mutual de alguna manera haga una encuesta y por supuesto que se tenga la retroalimentación, para que uno como profesional en el área.

**-E1:** ¿Algunos otros aportes que quieran hacer en esta misma línea no cierto, de esta primera parte?

**-P2I6:** Bueno, como han dicho todos... de alguna manera de un tiempo a esta parte fue más... fue más como... eh... de algún modo obligatorio involucrarse, acercarse a lo que es el funcionamiento a distancia para las capacitaciones, las reuniones, etc., en mi caso de verdad que no... no ha sido un problema yo ya desde hace mucho antes trabajaba en reuniones a distancia, antes de la pandemia, ocurrió que con la pandemia se fortaleció este... esta temática y creo que a mucha gente le abrió puertas digamos, a otros probablemente les ha complicado más, pero creo que ya en definitiva esto llega para quedarse y estuvo, no es una cosa para mi gusto nueva; yo estoy vinculado a la docencia hace mucho tiempo, desde que estaba en universidad, he hecho clases en distintos lugares eh... y también en el mundo laboral, he estado vinculado a trabajo a distancia vía streaming, por lo tanto no es algo que me ha dificultado, por el contrario fue una de las cosas que me ayudó a poder... yo estoy desde un poco antes de la pandemia trabajando acá en la ciudad, por lo tanto... fue parte de lo que me ayudó a poder también a que una organización de acá me contratara para que yo trabajara, porque en rigor yo antes venía a especializarme, a hacer algunos cursos, etc. y ahí conocí gente que tenía empresas vinculadas al área y en el tiempo de pandemia ellos no sabían cómo seguir haciendo su trabajo, entonces... ahí se dio el tema de que me pidieron ayuda, como éramos amigos yo dije “ya, yo te ayudo”, no era un trabajo de por medio, pero resulta que fueron las pocas empresas que empezaron a prestar servicios en plena pandemia, porque de momento se cerraron todas las empresas y los negocios, fueron los únicos que empezaron a prestar

servicios a la industria... ahí se escucha P6.

**-E1:** Si, ahí.

**-P6I1:** Ah que bueno jaja ok.

**-P2I7:** Ahí te puedes silenciar por mientras jaja, ahí si tranquilo. Bueno, lo que les decía, a partir de la pandemia acá yo me vincule más acá en la ciudad con el tema de hacer docencia a distancia, y desde acá le hacía docencia a estudiantes de un par de universidades e institutos privados además de lo que hacía para Mutual de seguridad, pero yo estoy permanentemente viajando y estando en Chile... hice algunas también capacitaciones, facilitaciones presenciales, además que participo en congresos y cosas que me invitan, por lo tanto también ahí hago exposiciones presenciales, como les digo para mí no es una dificultad, es una herramienta más, si hablamos del punto de vista de la experiencia ha habido de todo, gente que queda contenta, gente que no queda contenta, retroalimentación por parte de Mutual no hay, yo siempre le pregunto a Mutual si acaso ha habido algún comentario por parte de la gente, afortunadamente yo hago también muy interactivo las actividades, evitando precisamente o tratando de evitar porque no siempre se logra, evitando de que la gente no esté ahí desatenta, buscando que esté siempre atenta, entonces si no queda claro... preguntar, pregunto, hago preguntas dirigidas, por ejemplo aquí haciendo un ejercicio “El ¿qué te pareció a ti el video? mira en tal parte ¿cuál es tu comentario?”, entonces se genera la interacción ¿te das cuenta?, entonces alguien me puede decir “¿pero el número de gente lo permite?” hay de todo, como te digo he ayudado en algunas capacitaciones o facilitaciones que están vinculadas a construcción donde llegan también... como decía P3 operarios que a lo mejor ellos van a la capacitación porque están obligados, entonces su participación no es tan continua directa y activa, pero lo puedo llevar al contrario, capacitaciones específicas, por ejemplo donde trabajo con profesionales del área, y ahí la interacción es voluntaria y espontánea y es muy enriquecedora, se les da tareas para que hagan, las capacitaciones que yo hago son de 16 horas, 24 horas, y por lo tanto tenemos varios días continuos, por lo tanto se tiene que generar una conversación, se genera un lazo y por lo tanto se abre el espacio, tal como decía P4, es decir uno busca cómo facilitador o como docente, como instructor, uno va buscando las herramientas, a veces el primer día cuesta un poco pero ya a partir de segundo ya empieza a identificar y por lo tanto elige la estrategia como para ir generando mayor participación, y en ese mismo espacio cuando se logra eso, en mi caso por lo menos, he tenido feedback de las personas, por ejemplo hay personas que al principio... o sea cuando no estamos despidiendo ya en la última jornada dicen “oiga muchas gracias por esto, instructor, profe, profesor” y dicen “muchas gracias, yo pensé que me iba a aburrir y la verdad es que fue bastante bueno, la verdad es que aprendí mucho y yo nunca ví que esto era tan importante”, y por lo tanto ahí uno tiene un pequeño feedback y eso lo hace interesante; mejoras que queda hacer Mutual sin duda, no cabe duda que puede ser mejoras, todo puede ser perfectible, pero también creo que eso requiere de esto, y me alegra mucho que se den estos espacios, estos focus group donde uno pueda conversar y a lo mejor ustedes como profesionales ya analizando desde otras perspectivas cierto, determinar qué otras ayudas, sin duda puede ser perfectible, no he tenido yo problemas con la plataforma Teams, no he tenido problemas yo con que la gente participe en las capacitaciones, participan, o en las facilitaciones, más he tenido problemas con las mismas instrucciones o formas que Mutual dice con las que hay que mantener la presencialidad de la gente, la asistencia, que hay que pedirles que se anoten en el chat con nombre y rut ¿cierto?, hay personas que no se conectan en su dispositivo y se conectan con otro compañero o compañera y por lo tanto se les pasa anotar su nombre y por lo tanto después esa persona reclama que no recibió su diploma, o no recibió su certificado, yo creo que tiene que ver con cosas un poco más básicas, pero... la facilitación en sí está bien; ahora, si la facilitación consiste desde que se conecta la persona hasta que recibe su diploma, da su examen o su prueba y recibe su diploma, ahí hay cosas que mejorar que definitivamente facilitar de mejor manera, de manera más fácil, a lo mejor ahí facilitar tanto para uno como para poder ayudarle a esos participantes

de las clases, como para los propios participantes que a veces no saben cómo llegar a la evaluación, no saben cómo responderla, etc.

**-E2:** Super, muchas gracias, sí ¿no sé si a alguien más le gustaría compartir algo sobre este punto?, si no puedo pasar a la siguiente pregunta y pueden compartir sobre la siguiente pregunta.

**-E1:** Si quieres avanzamos E2.

**-E2:** Si, en el fondo es preguntarles ¿cómo les ha ido con la definición de contenidos y las capacitaciones que realizan en las... ¿cómo definen? ¿quiénes definen? ¿qué libertad tienen ustedes para opinar sobre los contenidos? ¿quiénes manejan?

**-P6I2:** ¿Puedo partir yo?, ¿estoy... siendo escuchado esta vez?

**-E2:** Si, completamente.

**-P6I3:** Eh... bueno, mi nombre es P6, les di un saludo de nante pero no se escuchó, mira yo soy mi profesión, estoy a portas de cumplir 40 años en esta profesión y ahí ya espero colgar los zapatos y el casco y lo demás, estoy trabajado en Mutua como facilitador externo hace cuatro años y medio aproximadamente, trabaje 22 años en otra mutualidad, así que en estos casi 40 años he estado en empresas privadas y también en mutualidades, pero... no he tenido la oportunidad aún de ser facilitador a través de esta vía, todo hasta aquí me ha tocado presencial pero sí he participado como alumno por esta vía, y creo que ha sido positivo sobre todo en época de pandemia mh..., en esos dos años en que no podía existir presencialidad esta vía facilitó mucho el poder seguir entregando conocimientos y motivaciones en esta área, yo creo que eso fue uno de los grandes méritos. Y en relación a la consulta que hacía recién E2, bueno yo creo que hay varias temáticas que yo revisaría sus contenidos porque son... los encuentro como muy genéricos, yo creo que falta precisar algunas materias para que pudiera atender a las expectativas de los asistentes, entonces en varios de los contenidos yo he tenido que hacerles algunas modificaciones y he tenido que adaptarlo a la realidad aprovechando los años de circo; eso en cuanto a lo que es en materia de contenidos, y efectivamente respecto de la participación tanto sea por esta vía o presencial depende mucho del relator o del facilitador en este caso, de mantener la atención, de promover la participación de los asistentes, pero como les digo a mi todavía no me ha tocado a través de zoom, o streaming participar como facilitador, todo ha sido en forma presencial, eso puedo comentar por lo pronto.

**-E2:** Muchas gracias P6, bueno y no sé si alguien quisiera comentar sobre la pregunta que había realizado recién, es decir ¿cómo se definen los contenidos que se trabajan? ¿con quiénes los realizan? ¿qué libertades tienen ustedes para decidir qué actividades van a realizar?

**-P3I8:** Bueno, los contenidos, las temáticas y la metodología de trabajo desde un inicio han sido eh... la libertad que ha tenido el relator de desarrollar, no hemos tenido un proceso de filtrar por parte de la Mutua, o un curso de revisión, de evaluación de estas temáticas, sus contenidos y metodologías, eso ha sido así, y sobre la marcha se han ido perfeccionando cada una de las presentaciones, y ya con el tiempo, con los años que llevamos haciendo presentaciones del área, creemos que lo más... y ha sido la más adecuada, sin embargo estimamos que este feedback es sumamente necesario, así como resulta necesario una evaluación por parte de los alumnos, aquí debería también existir una evaluación de acuerdo del ppt, de la presentación, su metodología, como de cada una de las temáticas, esa es mi experiencia.

**-E2:** Super, muchas gracias, ¿a alguien más le gustaría comentar?

**-P4I7:** Si, respecto... disculpa P1...

**-P1I7:** No, si, dale, habla no más.

**-P4I8:** Ya, respecto de los contenidos yo tampoco tengo ningún reparo con lo que entrega Mutual, lo que si hago obviamente es cotejar con lo que yo tengo en base a mi experiencia, mi conocimiento en el área, entonces voy cotejando y la voy transformando de acuerdo a mi necesidad, pero sin perder obviamente la estructura base de lo que entrega Mutual de seguridad respecto a sus temáticas y a sus contenidos, pero sí los estoy ordenando y estoy observando que no... que esté todo actualizado y que no haya alguna situación... que no se presente alguna dualidad en la información respecto de lo que ellos me están facilitando, y a lo que yo sé o conozco dentro de esa área, entonces la voy... vuelvo a repetir, la voy adecuando, la voy trabajando en base a mi experiencia, a mis conocimientos, pero sin perder la estructura y la línea base respecto a lo que quiere la institución o Mutual de seguridad; pero no he tenido ningún inconveniente, todo lo contrario, porque hay muchas cosas que a mi me han servido y que yo tambien desconocia, y me permiten hacer una investigación respecto a determinados temas, entonces me he ido tambien adecuando a esos cambios que para mi son muy importante respecto a lo que ellos me puedan estra entregando sobre determinada información, por lo tanto tambien hago un alcance de conformidad respecto de los contenidos, no tengo ningún reparo respecto a eso.

**-E2:** Super.

**-P1I8:** A mi...

**-P2I8:** En mi caso... perdón, adelante P1.

**-P1I9:** Lo que pasa es que como tú te habías parado... yo le había pedido la palabra. No en mi caso, a mi no me gusta... no... no, de hecho yo cambio... tengo que cambiar las partes, los contenidos, la verdad que se me entregaron unos powerpoint con objetivos y sobre la marcha me puse a capacitar, pero siempre... de hecho llegó a tanto que ya la prueba..., le tuve que decir a Mutual que la prueba había que cambiarla porque tenía errores, entonces cuando tú te das cuenta que... no sé, son siete preguntas y hay dos con errores... chuta... y la prueba era urgente, pero yo no le dije a Mutual "mira sabes qué no me gustan estos contenidos, no me gusta el objetivo de hecho", y lo que hago yo durante la relatoría voy metiendo cosas más, mi experiencia, entiendo que hubo alguien con experiencia que lo creo, que lo dejó disponible y después esa persona no pudo relatar o no sé, pero a mi no... no me gusta... no, y como se supone que tampoco tengo una contraparte en capacitación, porque la gente de capacitación está... olvidate, llena de pega, haciendo cursos todos los días, claro, es como sentarse a conversar sobre el tema y explicarles esos temas que a mi no me parecen eh..., yo tengo que hacer en el fondo los ajustes para que mis alumnos reciban algo mejor, más aterrizado más liviano... eso, pero a mi no me gustan ni los objetivos ni el power point que uso y lo cambio.

**-E1:** Si...

**-P2I9:** Concu... ah perdón.

**-E1:** Adelante, ¿si? ¿P2? ¿si?

**-P2I10:** Yo quería decir algo pero si hay que concluir y avanzar...

**-E1:** Haz el comentario no más y después sigo yo.

**-P2I11:** Eh... el comentario es precisamente que estoy de acuerdo con P1, que creo que... voy a partir por algo que dijo, creo que se necesita tener en Mutua una contraparte, o tener un equipo con el cual poder conversar respecto al tema de contenido, donde se incluya... puede ser un equipo multidisciplinario que sirve, puede ser de repente los mismos profesionales, o de los mismos profesionales que se tiene internamente para poder revisar los contenidos que se elabora, porque efectivamente me pasa lo que indicaba, yo... puede ser que yo sea un poco más... no sé qué término podría usar... una palabra que me confunde un poco, pero podría ser “patudo” porque... yo llego y cambio las cosas claramente, pero también digo por qué... que las modifiquen, que es necesario que las actualicen porque es necesario modificar, en algunos casos uno puede entender porque hay cursos que tiene que ser muy transversales independiente del tipo de personas... o sea del tipo de curso, son distintas las personas que asisten, muchas con distintos niveles de formación, entonces... hoy día también está el tema idiomático, hay gente que participa en capacitaciones o facilitaciones donde nos encontramos no se habla, no entienden nada, están ahí escuchando pero no entienden nada, eh... incluso aun siendo hispanos por ejemplo hay colombianos que tienen otra forma de captar, venezolanos otra forma de captar, en fin, nosotros hablamos distinto, hablamos más rápido en algunos casos, no pronunciamos todas las palabras la mayoría de la gente, entonces se genera un conflicto a veces que la gente está por estar, cuando ya es un nivel distinto, cuando las capacitaciones son más específicas, por ejemplo cuando les decía hace un rato, cuando las personas son personal del área hay otra... otra forma de poder dirigirse, pero también ahí uno no puede equivocarse en el material o información que entrega, entonces ahí Mutua debe ser muy cuidadosa, con todos, con todos, pero con mayor razón con gentes profesionales, porque obviamente se genera un debate, se genera discusión y entonces hay que estar explicando “mira, es que esta lámina no la tomes en cuenta, considera lo que yo te estoy diciendo”, y ahí se genera un conflicto, por lo tanto yo... claro, con la experiencia uno se va dando cuenta, conoce el material que hay, y por lo tanto voy sacando o escondo algunas láminas y ahí aprovecho yo de ir interactuando, ir interactuando, tengo yo dos pantallas encendidas y entonces voy cambiando láminas y voy jugando con eso, y ahí está el tema que hablábamos hace un rato, y que P4 también lo mencionaba y también otras personas lo mencionaban, y es el hecho de que depende también el facilitador cómo va alternando con diapositivas, va integrando videos, va integrando nueva información, va integrando noticias, etc., que también eso permite enriquecer una dinámica de capacitación que a veces no va a estar en el... el material que entrega Mutua, o que disponibiliza Mutua, pero la final uno está entregando una facilitación que es práctica, que es útil, que a la gente le va a servir y no solamente facilitar por cumplir una fecha, un horario que le pidieron y después los trabajadores si les sirvió o no les sirvió da lo mismo, no, no es eso ¿ya?, por lo menos yo soy convencido que esto tiene que ver con la seguridad, y la seguridad y la salud de las personas para mí son importantes, y por lo tanto creo que Mutua, y yo se lo digo a la gente de Mutua, hay que cambiar, hay que modificar, y que la... Mutua ojalá abra un espacio para poder generar esa interacción con un... una contraparte.

**-E1:** Perfecto, muchas gracias, ahí vamos a ir avanzando, ustedes han ido... de hecho han ido tocando temáticas que vienen más adelante en los ejes nuestros así que... de alguna manera vamos a ir avanzando más rápido con los temas que queremos abordar, y el tema que viene a continuación ustedes ya de alguna manera lo tocaron un poco, que tiene que ver con las evaluaciones, el gran campo de las evaluaciones en materia de educación y de capacitación por cierto, y me gustaría que nos contaran un poco respecto a las evaluaciones en general ¿cómo se determina que un curso sea o no evaluado? ¿qué pasa allí? ¿qué evaluaciones les toca realizar? ¿cómo les va con el tema de las evaluaciones en general? ¿hay porcentajes de aprobación por curso...? eh... eso, así que a ver si nos pueden contar al respecto.

**-P2I12:** Voy a ser más corto jaja, la verdad que en mis capacitaciones no..., o sea las facilitaciones que yo doy en general ha habido inconvenientes con el tema de la evaluación eh..., hay algunas facilitaciones

o temas que tienen evaluación y otras que no, que solo basta la asistencia ¿ya?, por lo tanto no tengo mucha interacción con evaluaciones yo, en general para yo poder decir que la gente participó y darle un valor a la clase para que la gente efectivamente ponga atención... porque a veces les dicen “no hay evaluación y solo con poner el nombre y el rut ya aprobaron”, a mi eso no me agrada mucho, pero entonces yo genero instancias dentro de la facilitación para yo poder ir evaluando la participación y poder darle... y les digo “les voy a dar un porcentaje de asistencia si no hacen este trabajo, aunque sea grupal o individual, si no lo hacen en vez de tener 100 por ciento de asistencia van a tener 75 por ciento de asistencia, y así evaluo, ¿por qué? porque la capacitación en sí... Mutual no les pone, no hay clase, incluso... o sea no hay una evaluación, y como les decía a veces no está actualizado el contenido, a veces las preguntas como bien dijo P1, no coinciden bien con la información, o se les está dando información ya desactualizada, entonces para fomentar ese... esa participación, también hacer más entretenida la actividad, entonces les doy actividades para que realicen en sus mismos lugares de trabajo, de su propio servicio asociados a una pregunta, a algo puntual del tema, pero que ellos tengan que activarse, y responder, y presentar, pero... esa es la experiencia con evaluación, para mi gusto ahí hay mucho que trabajar.

**-E1:** Muchas gracias P2, algunos otros comentarios por favor, que quieran hacer aporte de sus experiencias.

**-P3I9:** Yo, mi experiencia, en realidad de los cuatro, cinco años que llevo haciendo relatoría en los distintos ámbitos, no... he conocido de evaluaciones, yo no he hecho evaluaciones, y tampoco he conocido como digo de evaluaciones que la Mutual hay hecho a los alumnos, o tomado yo conocimiento, lo que si yo realice en una oportunidad, que aquellas... capacitaciones que se hicieran vía streaming en el área, llevaran... una evaluación, la evaluación la hice yo, y se las envié, pero no he tenido respuesta de esa evaluación, así que esa es mi experiencia.

**-P5I4:** En el caso mío, la verdad es que como la capacitaciones son tan específicas eh... Mutual casi no tiene material al respecto, entonces el material lo voy preparando yo... utilizando algunas cosas que tenía Mutual, y así como trabajé tanto con ellos... entonces tengo algunas cosas que me pueden servir para ellos. La evaluaciones, en general uno va haciendo las evaluaciones a través de trabajo de grupo, o a través del tema práctico, el que ellos aprendan en terreno, por ejemplo la colocación de cadenas para andar en la nieve, la gente no sabe hacerlo, entonces se les enseña, y qué mejor evaluación que la práctica, entonces ahí con eso trabajamos, esa es la experiencia que he tenido con los cursos.

**-E1:** Y en la misma línea de lo que acaba de decir P5 ¿cuál es la experiencia que ustedes tienen... o el conocimiento que ustedes tienen de la transferencia de lo que se aprende en los cursos hacia la práctica real, ¿qué saben ustedes al respecto? ¿logran tener alguna información respecto de eso? ¿son aprendizajes útiles para sus estudiantes, sus alumnos, sus capacitados?

**-P1I10:** Es que hay de todo, hay gente que anda vitrineando como dicen ellos “me tope con este curso, me pareció interesante”, y hay otros que van específicamente a hacer preguntas puntuales del tema así... es impresionante, “yo estoy implementando esto, y tengo una duda con este requisito, y te gustaría que tú me dieras la experiencia”, entonces es como... tienes unos niveles de gente que te llega, de los cursos abiertos principalmente, y ese es un tema que va más de fondo cómo yo filtro, no solo por demanda, si no que... interés, conocimientos previos, esa es mi realidad por lo menos.

**-P3I10:** Bueno, uno espera que todas estas charlas, estas capacitaciones que se hacen del tema y otras tantas, tengan un efecto multiplicador en el resto, vale decir que si yo hago una capacitación a una empresa, a una determinada empresa, a una muestra de 20 personas, que esas mismas personas lleguen a

su empresa y divulguen o comenten lo que vieron; eh... respecto... lo voy a contestar de esta manera, respecto de la eficacia de las capacitaciones, qué eficacia han tenido, qué resultados han tenido, yo creo que... información desde mi punto de vista, yo creo que no tenemos y tampoco hemos sido... o no han entregado el input la empresa, o la Mutual de qué eficacia han tenido, qué resultados han tenido producto de estas capacitaciones que se han hecho, yo creo que sería interesante nosotros tener ese retorno ¿ah?, por ejemplo a raíz de las charlas que se hicieron a una muestra, de un 40 por ciento de determinada empresa si se han reducido los accidentes en el área, sería espectacular saber, si en el primer semestre, segundo semestre o en el tercer semestre si se han disminuido en un nivel conceptual, o el porcentaje de los accidentes, ¿cómo no va a ser relevante?, o si se han incrementado las capacitaciones, el porcentaje, si hay mayor interés por parte de los empleados en materia de seguridad y salud en el trabajo también, así que yo creo que hace falta eso también, tener el retorno, tener el feedback de vuelta, de si la capacitación fue eficaz o no fue eficaz.

**-P4I9:** Yo... en ese punto... quiero hacer un alcance, en lo particular, yo cada vez que voy a las empresas, porque esto es cíclico, siempre son las mismas empresas que por lo general están solicitando este tipo de actividades, de capacitaciones, cuando yo interactúo con los asesores yo les pido la información, y les digo “¿cuántos accidentes han tenido?” y a la vuelta “¿cómo han ido los resultados respecto de que se hizo la instrucción, versus los accidentes que han ocurrido?”, y ellos me entregan la información, y también... pero esto ya es personal, yo les digo... y les entrego una evaluación, hay muchos asesores de empresa que me dicen “por favor me puede entregar una evaluación”, y les entrego la respuesta, y ellos después hacen la evaluación y me dicen “este es el resultado de determinada evaluación que se le hizo a los conductores”, ese un punto, y el otro, cada vez que voy, vuelvo a insistir, y les digo que por favor me entreguen... cómo ha estado..., cómo ha sido el resultado de las actividades que hemos hecho, si han acogido, si han participado en accidentes, y ahí me dicen “realmente ha sido eficiente, se ha logrado, ha bajado la tasa de accidentabilidad”, entonces esa es la única forma que yo tengo de ir rescatando información respecto de si lo que estoy haciendo realmente va llegando a buen puerto, o va siendo útil para los trabajadores, entonces tengo ese vínculo directo con los asesores de esas empresas, ya me conocen, entonces siempre les estoy preguntando que me esten dando... antes de ir, les pido que me esten entregando esa información, y si las personas que están asistiendo son las mismas del ciclo anterior o son personas nuevas, entonces yo esa información la tengo en mi carpeta personal de cada empresa a las cuales voy, y tengo los nombres de los asesores..., yo esa información la tengo de manera personal, pero no que Mutual por ejemplo me entregue una... o entregue información respecto de tal empresa, de tal actividad, de tal capacitaciones en tal tema, y resulta que hubo tantos accidentes, no, yo tengo la información, yo la voy rescatando de forma personal, individual...

**-E2:** En ese caso es como...

**-P4I10:** Y ahí voy viendo, voy en qué... y también les pregunto “qué... focalicemos, ¿en qué fallamos? ¿por qué ocurrió el accidente? ¿a qué se debió?”, entonces les digo yo “dime ¿qué quieres profundizar? ¿qué quieres reforzar?”, “este tema”, “perfecto”, y vamos en esa área específica; a veces... como dijo... P3, el área, a veces me dicen “no, si no es tanto que manejen bien el vehículo, es trabajar en el área más interna, es la conciencia, que la persona entienda realmente lo que involucra el trabajo que está haciendo como conductor”, los grados de responsabilidad que ello traiga consigo, entonces esos puntos bien bien directos.

**-E2:** Super.

**-P3I11:** Claro, eso funciona perfectamente bien respecto de aquellos grupos de trabajo focalizados, donde permanentemente tú los estás viendo, permanentemente les estas haciendo retroalimentación, pero

como se trata muchas veces de hacer capacitaciones a distintas empresas, y distintos lugares que es más dinámico, se hace mucho más complicado.

**-E2:** Super, aquí usted nos comentaba, que es más bien como una iniciativa personal por lo que contaba P4, cómo ustedes pueden ver si está funcionando el contenido que están entregando o no, si se está transfiriendo a la práctica, pero ahora pensando más directamente en los asistentes. ¿ustedes cómo ven que ellos reciben estos contenidos en el momento que ustedes están realizando la capacitación? ¿son bien recibidos? ¿las capacitaciones son bien evaluadas, mal evaluadas? ¿existen críticas?, o son como... eh... valoradas ¿cómo ustedes ven este punto?

**-P2I13:** En mi caso... eh... los alumnos, o los participantes, siempre han presentado gusto por la facilitación, y han estado contentos con ello, tal es el punto que... también en los temas que yo doy muchas veces me han buscado directamente empresas a través de Mutual, para que yo les haga una asesoría adicional digamos por como se les ha presentando, y me han llamado, y... al final se hace una facilitación cerrada digamos, yo normalmente hago facilitaciones abierta, pero ellos me llaman para hacer facilitaciones cerradas, incluso a veces me han ofrecido eh... generar una suerte de asesoría externa, pero yo les digo “no, el trabajo es a través de Mutual de seguridad, por lo tanto contacten a Mutual”, y se genera ese punto para mostrar que afortunadamente ha sido positivo el balance, eh... creo que... eso tiene que ver mucho con también el nivel de confianza que ha puesto Mutual para poder eh... de alguna manera permitir que yo tenga este nexo con sus organizaciones sabiendo que yo estoy fuera, y que ha pedido de hecho Mutual..., hay una situación particular que es el tema del área, que es un curso específico, que permanentemente se están pidiendo que yo haga esas capacitaciones, e incluso ahora Mutual pidió explícitamente que a través de Mutual de seguridad, el personal de Mutual pidió que yo hiciera esas evaluaciones, o sea esas facilitaciones; ahora muchos me conocen, pero más que por el que me conozcan es precisamente porque se ha ido difundiendo cómo se hace la actividad, y alguien decía hace un rato atrás, que se requieren actividades prácticas, y les digo abiertamente, yo soy muy habalador como se dan cuenta, pero yo cuento muchas historias, tengo muchas historias y experiencias respecto al tema, no tengo más experiencia a lo mejor que P5, que a lo mejor no se acuerda de mí, lo mismo P6 a lo mejor no se acuerda de mí, pero yo a ellos sí los conocí, cuando ellos trabajan en otras instituciones, pero yo sí me acuerdo de ellos, y de verdad es gustoso poder compartir con ellos en esta instancia, una suerte de intercambio generacional, pero yo también ya llegó 30, 35 años trabajando en el área, aunque no parezca, pero yo llevo trabajando eso, y... resultado de que esas experiencias ayudan a que el feedback de regreso por parte de los participantes sea positivo, porque reitero, de parte de Mutual no hay esa retroalimentación que se ha visto tampoco me atrevo yo ahí, y no soy patudo digamos, me atrevo yo a pedir información, porque en realidad yo no tengo un ciclo como lo tiene P4 en sus actividades con las mismas empresas, aquí hay un intercambio de gente, todos los años hay gente distinta, en las capacitaciones la cantidad de gente que ingresa a los establecimientos, que sale de los establecimientos, etc. entonces al final es una norma que exige por ejemplo una cosa y después ya no es necesario volver a hacerla, por lo tanto eso tiene que pasar como dos o tres años para que me vuelva a encontrar con una misma persona.

**-E1:** Si, aquí solamente quiero acotar que aquí todos ustedes tienen experiencias muy distintas, pero también lo interesante de este grupo en particular es un grupo con variada cantidad de tiempo trabajando en esta línea, y que evidentemente nuestra investigación está acotada sobre todo a la experiencia de streaming, a trabajo digamos en capacitaciones, en esta dimensión nueva que se ha instalado en estos últimos años porque probablemente ya lleva tanto años trabajando que tiene experiencia presencial en cantidades, así que es en esa modalidad que estamos acotando las preguntas en general o los temas que estamos viendo, para que cuando piensen un poco en sus respuestas vayan... se alineen con esa perspectiva ¿no?, de lo que significa trabajar en presencialidad remota, porque tiene sus ventajas, sus

desventajas, sus dificultades, que es justamente lo que queremos indagar con este proyecto.

**-P2I14:** Acoto a eso, mis respuestas están todas basadas en torno a eso.

**-E1:** Perfecto, ¿E1 no sé si tú querías ahí avanzar un poquito en algo en relación a esa misma línea de preguntas con este tema?

**-E2:** Eh... no tanto, más bien como... porque ya mencionaron un poco de que no cuentan como con indicadores tan concretos para monitorear como cuál es la recepción, ni evaluación tampoco, si no que han sido como iniciativas como más personales de cómo ir levantando esta información, solo para cerrar, usted mencionaron un poquito cómo era la plataforma de Mutual, eh... no sé si a alguno le gustaría expandirse más sobre el tema, si es que les acomoda, no les acomoda ¿cuales son falencias de esta apli... eh plataforma, aplicación? ¿o cuáles son las fortalezas?

**-E1:** La plataforma, esa es la pregunta.

**-P1I11:** ¿En mis cursos? ¿a eso se refieren o no? ¿a mis cursos en Mutual o a Teams?, porque son dos cosas que conviven en mi caso.

**-P2I15:** ¿O a ambas?

**-E1:** Cuéntenos un poquito de ambos.

**-E2:** Si, como las plataformas que utiliza para impartir sus capacitaciones que les provee Mutual.

**-P1I12:** Para mi... la verdad es que no son buenas, para mi es... hasta buscar un curso, por ejemplo a mi me toca relatar cursos, buscar un curso, tienes que buscar en 30 cursos, de los cuales 20 ya están cerrados, ¿entonces para qué te muestran en la búsqueda 20 cosas que ya están cerradas?, después cuando quieres eh... cuando tienes que cerrar un curso lo tiene que hacer el relator... tampoco tienes alertas que al día siguiente..., porque tienes que hacer muchas cosas, yo me dedico a muchas cosas entonces..., y hice un curso ayer entonces tienes que... en 24 horas tengo que cerrar ¿por qué? porque o si no ellos no pueden descargar el diploma, eh... entonces después me llega un alumno que no alcanzó a dar la prueba, chuta ya, hay que abrir... para que tú puedas abrir el curso... para que yo pueda... porque yo lo puedo cerrar pero yo no lo puedo abrir..., entonces... no... a mi no me gusta la plataforma la verdad que es... no... creo que antes había otra, pero a mi no me toco conocer esa historia, entonces es... en mis cursos... no me gusta para nada, encuentro que la relator le complejiza, y lo que hablaba con la gente de Mutual interna es más complejo aun, yo veo una parte, yo relato, cierro, y... eso.

**-E1:** Les agradecemos su confianza, que nos planteen este tipo de dudas, porque justamente es lo que a nosotros nos permite levantar también nuestros... digamos... asesorías o aportes ¿no?

**-P4I11:** En el caso mío en el tema de la plataforma lo he vivido en dos cosas, en lo que... al interactuar con las personas que es un punto, me acomoda mucho, y es bueno porque al final es cómodo para uno también, y la otra vía, lo que dice P1, respecto a la finalización de los cursos, en cierta medida la plataforma si la encuentro un poco lenta para el ingreso de las personas, ahí es donde repente se genera un tema quizás de incomodidad porque se pueden generar... al tener dos o tres cursos, entonces estar cerrando... son 24 horas, estar cerrando un curso, es muy... demora mucho el proceso, creo que esa es una de las incomodidad que me presente respecto de esta plataforma, en el cierre, en el ciclo de cierre, pero no en el ciclo de inicio cuando uno tiene que interactuar con las personas, para mi... todo groso no

tengo ningún reparo, lo único como dije en un principio es que no puedo tener un contacto visual con todos los integrantes porque yo no sé si están, creo que están, y... a lo mejor tampoco tengo... no quiero ser tan directo en buscar a determinada persona y decir "oiga ¿alguna pregunta?", no, yo abro la mesa para que ellos accedan a preguntar, pero... ese lado no, yo me siento muy cómodo, para mí es agradable la plataforma, no he tenido ningún inconveniente tecnológico en ese aspecto, en el otro lado, en el cierre, en ese estilo que quizás si lo encuentro no muy amigable para finalizar el... el..., más que nada por la demora, es muy lento el proceso, pero... sumando, restando, yo creo que lo... encuentro bueno...

**-P2I16:** Se puede manejar.

**-P4I12:** Se puede manejar, si obviamente se puede manejar, se puede manejar, hay que tener un poquito de paciencia y tolerancia al respecto al otro ciclo, al otro tramo de empezar a sentarse en el computador y empezar asistente por asistente, que como dijo P1, en la plataforma anterior, por ejemplo cuando había un correo, uno ingresaba el primer correo... por ejemplo uno ingresaba los correos de los asesores de la empresa, y ahí... enviaba toda la información, entonces se ingresaba a otro ciclo y quedaba grabado, ahora no porque hay que ingresar... o a lo mejor puede que yo lo este haciendo mal, tengo que ingresar todos los correos por ejemplo nuevamente, el mismo correo, entonces son cositas como esos detalles que generan ¿ah? ¿o no? ¿me equivoco?

**-P1I13:** No, es que eso es una pérdida de tiempo

**-P2I17:** Es pérdida de tiempo.

**-P4I13:** Es que por eso...

**-P1I14:** Te pagan por relatar, tu valor está en relatar.

**-P4I14:** Pero al final uno tiene que adaptarse a esa... a eso... a esas modalidades, yo creo que ese es mi reparo, el único inconveniente que quizás... no sé si comparten lo que les estoy conversando respecto a ese punto.

**-P6I4:** ¿Puedo... plantear mi experiencia respecto a... la plataforma?

**-E1:** Si, cuéntenos por favor.

**-P6I5:** Si... mira, por una parte hay algunos temas que piden las empresas y que no están incluidas en la plataforma, y por lo tanto se tiene que disfrazar o cambiar de nombre en las planillas, eso por una parte, la plataforma en sí es poco amistosa y... uno de los problemas que me encuentro habitualmente es que... eh... como... hay que ingresar una serie de antecedentes, entre ellos por ejemplo está el correo, pero a veces aparecen correos de personas que tenían cuando estaban en otra empresa y eso uno en la plataforma no lo puede manejar y eso es delicado porque a lo mejor esa persona ya no tiene acceso a ese correo para rescatar el diploma, ese yo creo que es un tema bien delicado que es necesario corregir, así es que esas serían mis tres críticas constructivas respecto de la plataforma "mis cursos"...

**-P4I15:** Disculpa, P6 pero tocaste unos puntitos... de los correos ya están pregrabados, o sea uno no puede modificar eso, y a veces los apellidos de las personas, y los nombres... porque uno se da cuenta... que tampoco puede tener acceso a modificar el nombre, entonces... a veces lo que hago yo cuando finalizó, en las observaciones les... no sé si será tan efectivo, eh... "observaciones: corregir el apellido" y pongo el apellido de forma correcta, pero me gustaría eso hacerlo en forma directa, o sea yo poder

tener acceso a modificar, in situ, en el lugar, el inconveniente o la anomalía que se va presentando; eso también sí, lo que comparto con lo que dice P6, respecto de ese punto que también... para mí me genera una intranquilidad de saber que he enviado algo... sabiendo que no está quizás... bien en los datos.

**-E1:** ¿P2 había levantado la mano o me equivoco? ¿sí?

**-P2I18:** Estoy tratando de ser... resumido digamos, tal vez P3 quiere decir algo más breve ¿no sé si P3 quieres decir algo tú primero?, o... dale no más.

**-P3I12:** Te cedo, te cedo.

**-P2I19:** Ah ok, muchas gracias. Mira ¿sabes qué? a mí me hace sentido lo que dice P1, con respecto... con P1 estoy en esta parte, si bien a punto lo que dice P6 con su crítica constructiva, y P4 también lo que resalta que podría ser más amigable, etc., como dije hace un rato, uno puede manejarlo porque al final uno quiere ser aporte y quiere hacer las cosas bien digamos, pero es como lo que siempre decimos, así... utilizando una frase típica así... "Chile a medias", podríamos hacer las cosas de mejor modo, ¿para qué complicarnos tanto?, eh... simplificar, pero hacerlo bien, y en este caso creo que Mutual tener dos plataformas eh... para llevar algo y que es engorroso... a la larga hay gente que se asocia más y se puede resolverlo bien pero no es función..., como decía P1 recién, a uno lo llaman para hacer facilitación, y estoy de acuerdo que a lo mejor ahí puede haber una situación de mejora, de definir "facilitas" ¿pero qué significa facilitar?, ¿tienes que ingresar a la gente que ingresa pero no estaba inscrita antes? ¿vas a tener que darle recados a nombre de Mutual de seguridad no siendo tú de Mutual de seguridad?, eh... recados me refiero eh no sé "llamen a tal persona si tienen algún problema", es decir ¿por qué tengo que hacer eso?, ¿va a haber un coordinador siempre en la capacitación o no?, ¿por qué no tengo un coordinador para todas las capacitaciones o facilitaciones que hace Mutual?, entonces eso es bien complejo porque hay una definición, y esa definición debiera estar en una inducción inicial, pero una inducción real, donde efectivamente después no tengas que tú estar preguntando qué quieren decir con algo que mostraron en un video, que a la larga después te dicen "no eso tú no lo tienes que hacer porque tú curso no incluye eso", y al final, demoras, te pierdes, te enredas, y... tú quieres hacerlo lo mejor, pero cuando no están las cosas claras de cuál es tu rol, dónde empieza, dónde termina, si yo tengo que hacer relatoría la hago, si yo tengo que poner notas las pongo, pero díganmelo y lleguemos a ese acuerdo, lleguemos a esa coordinación, no que te digan "mira, este curso sí, este curso no", "este curso se evalúa, este curso se pone nota", "este curso por esta plataforma" "mira, en este curso tienes que entrar por otro link que va a enviar el propio, la propia empresa como un curso cerrado, ellos van a poner el link", y al final tú entras y estás esperando en ese link y al final armaron otro y tú no tenías idea y estabas solo, y tú cerraste el curso y te quedas diciendo "no llego nadie", ¿te das cuenta?, y después te enteras... te llaman "oye..., imagínate yo estoy acá en la ciudad, me llaman y yo no ando con el teléfono con conexión a Chile todo el día, yo trabajo acá entonces yo ando con mi teléfono de acá, y el teléfono con Chile lo veo de acuerdo a los horarios que tengo que hacer cosas para Chile, entonces a veces me dicen "oye nos tratamos de comunicar contigo y...", entonces al final ahí se genera un conflicto, y uno quiere solucionar, quiere hacerlo bien, pero a veces esta herramienta no lo facilita tanto pese a que uno tenga toda la disposición para ello.

**-P4I16:** Disculpa, voy a hacer un alcance, tomando el pase de P2, con lo que dijo E1 respecto a que este trabajo está enfocado a lo que es streaming, ahí también quiero hacer una salvedad, que ahí al menos no he tenido inconvenientes, porque por lo general siempre como nombró P2 siempre hay un coordinador o coordinadora, entonces ahí la información sí... cuando le llega a uno viene filtrada, viene con todos los datos correctos, así que... porque lo que yo estaba hablando es de cuando va a las presenciales, así que... pero por el lado streaming no, no he tenido ningún inconveniente porque siempre está... la coordinadora,

la que filtra todos estos datos y cuando le llega a uno en el correo llega todo perfecto así que... después uno cierra no más, ahí no hay inconveniente, así que... recapitulo, borrón; no para mí la plataforma respecto streaming es buena por los dos lados, cuando son streaming, así que no tengo ningún inconveniente.

**-E1:** Perfecto, bueno, ustedes han hecho gran cantidad de aportes y comentarios de lo que precisamente es la última parte de nuestra reunión de hoy día y con eso cerramos, que tiene que ver con las sugerencias que ustedes harían desde el punto de vista tal vez “buenas prácticas”, modificaciones en los cursos, cambios que ustedes plantearían o sugerirían, así que si quieren hacer algunos comentarios al respecto se los agradeceríamos ahora, que eso es justamente que ¿cuales serían los cambios que ustedes plantearían, o elementos que cambiarían, que permitan mejorar los aprendizajes en los asistentes?, así que con esa última pregunta, o gran tema cerramos la conversación de hoy.

**-P2I20:** P3 quería hablar que aproveche ahora.

**-P3I13:** Perdón, tenía abierto el micrófono y me hablaron de acá, les di un código que no debería haber sido... eh..., no lo que yo quería decir de nanate es lo mismo que P2, una acotación, saben que todos estos streaming se programan con dos meses, un mes, 20 días de anticipación, pero hay muchos casos... me ha comentado el colaborador nuestro, que depende de mi Hombre02, que a los dos días, un día antes de que se haga la intervención se la suspenden, eso no debería ser..., y tengo conocimiento de que... no solo en el área mía, la área que él maneja, si no que ha ocurrido también en otras áreas, ahí debiera haber una... no voy a ser tan pesado... de decir “un poquito más serios”, pero algo pasa ahí, algo pasa, entonces eso hay que solucionarlo, porque uno cuando hace una programación, uno se programa para ese día, para esa hora, y cuando a última hora te mandan una notificación de que lamentablemente no se va a poder hacer... y ni siquiera dan justificación de por qué no, y simplemente “no sé”, entonces yo creo que... eso también hay que darle ahí un..., hacerle un punto importante como de aclaración y una evaluación.

**-E1:** Perfecto, P1 está en doble formato ahí.

**-P2I21:** Claro, P1 se multiplicó.

**-P1I15:** Se me va a acabar la batería jaja.

**-E1:** Tenemos muchos más asistentes jaja.

**-P1I16:** Bueno, varias de las cosas que dije obviamente son todas oportunidades de mejora; hay una que el alumno no sabe, no se acuerda, porque la plataforma no te permite... no te recuerda, no le recuerda al alumno que tiene un curso ¿ya?, pero como el Teams se borra, el link se borra para los alumnos en mis cursos, la segunda parte del curso... lo que hace Mutual es tomar los correos, que hay correos malos, antiguos... olvidate, de todo, y les manda un mail diciéndoles “ojo, mañana continua el curso”, en el caso mío, y ahí los alumnos llegan el segundo día “profesora, nadie me recuerdo que yo tenía un curso ayer, así que me perdí la mitad”, entonces... te digo por experiencia, siempre el segundo día me llega gente que no estuvo en el primer día, entonces ahí yo tengo que poner ahí, o explicar que se tienen que comunicar con informática, o si quieren se inscriben el otro mes, pero los alumnos en realidad no se acuerdan de sus cursos, y si ingresan a la segunda charla yo igual les tomo la asistencia y les digo “ok puede dar la prueba” ¿ya?, pero en rigor hay como una... y Mutual me explica que es porque mis cursos con el Teams no conversan y por lo tanto ellos mandan ese mail de recordatorio y el alumno trata de entrar a mis cursos y no ve el segundo día, entonces uno dice “chuta ¿es problema de quién?”, es problema de la plataforma que no te presta la funcionalidad, debería estar el link completo de los dos

días y..., así que ese es otro tema que tiene que ver con plataforma.

**-E1:** Perfecto, muchas gracias ¿quién más quiere hacer aportes, sugerencias, comentarios?, ya en la línea de... por cierto “propuestas”, en ese sentido.

**-P2I22:** Eh... yo quiero hacer una propuesta de mejora, ah perdón, P6 creo que quería hablar.

**-P6I6:** Gracias P2, no que yo sencillamente... es que... no... como no he trabajado vía streaming, desde ese punto de vista no puedo hacer mayores aportes, pero en lo que es presencial encuentro que hay algunas temáticas que están demasiado cortas en su extensión, de dos y a los sumo de cuatro horas para una capacitación por ejemplo... del tema... en cuatro horas encuentro que es muy poco porque alcanza a ver algunos... los temas solamente y sería, y quedan temas importantes afuera como los otros temas que están muy relacionados, entonces... encuentro que uno no alcanza a ver con calma las temáticas y a veces tiene que apurarse mucho para tratar de desarrollar el tema y... en tantas otras ocasiones sencillamente no alcanzas a ver todas las materias, y eso coarta las posibilidades de éxito de alcanzar los objetivos que se pretenden tanto para Mutual, como para la empresa, como también para el facilitador, eso solamente, te cedo el micrófono P2, muchas gracias.

**-P2I23:** Eh... creo que lo que dijo P6 puede replicarse a los streaming ¿ah? fácilmente, si bien él lo remarcó en que ocurre en facilitaciones presenciales pero se puede replicar. Yo quería irme más al tema de nosotros como facilitadores, y lo voy a decir con una experiencia, no creo que sea algo repetido, pero sí creo que hay que tener la cautela o la precaución, eh... hbo un día que no me pude presentar a hacer una capacitación, a una facilitación, yo habitualmente asisto, me programo y asisto, pero hubo una facilitación a la que no pude asistir y como les digo, yo aquí en la ciudad ando con el teléfono y salgo a tiempo, siempre me levanto todos los días a las cinco de la mañana acá y... pero ese día que yo me venia a donde..., al lugar donde yo hago las clases para Chile, que es el mismo lugar donde me encuentro en este minuto, que es un lugar tranquilo, etc., acomodado, donde hago capacitaciones para trabajadores acá para el área..., pero el punto es que no pude llegar, y el teléfono con el cual me contacto a Chile lo tengo en la oficina, y resultado de que no llegue... ¿por qué razón? porque tuve un accidente, y cuando pude llegar a la oficina... que no tenía cómo conectarme porque tampoco me acuerdo honestamente de memoria los teléfonos, sinceramente no sé si alguien hoy en día se acuerda de los teléfonos, entonces... bueno, entonces despues de eso tomé una medida, y hay una opción de... fue una oportunidad de mejora también, pero de todas maneras yo no andaba en ese minuto con el teléfono y tenía cómo comunicar a Chile de que había tenido un accidente, no yo, sino el vehículo donde yo me trasladaba, y resulta... que... cuando pude comunicarme con alguien de allá... mande un mensaje “oye, aviso que tuve un problema y no pude asistir a la capacitación, por favor disculpen”, y la respuesta inmediata de la persona que tiene la jefatura de allá fue “¡pero cómo ocurre eso! no avisaste a tiempo ¿cómo es posible que te hayas estado desplazando a la hora que empezaba la capacitación?”, y yo dije “hay algo aquí que no se está entendiendo”, yo no quise entrar en detalles en lo que dije inicialmente de que había ocurrido un accidente y que había personas que estaban lesionadas graves, y que en ese minuto cuando yo estaba... cuando logré mandar ese mensaje, y que me prestaron un teléfono, me acordé de alguien que podía hacer el anuncio al otro lado ¿cierto?, ocurrió que... interpretaron todo erróneamente y me empezaron a juzgar “que Mutual pierde mucho”, y que “es la imagen de Mutual”, yo dije “¿sabes qué? mira, no tengo ningún problema, pero antes de decirme eso”, porque ya después yo me comuniqué, “antes de haber respondido, y haber escrito eso, podrías haber preguntado qué me pasó, cómo estaba, porque el espíritu de Mutual de seguridad es preocuparse por las personas y tú eres representante de Mutual de seguridad”, “es que si tú me hubieras dicho que tuviste un accidente yo no habría dicho eso...”, “es que tú debiste haber preguntado”, nadie, nadie de Mutual, nadie me preguntó qué me había ocurrido por qué no pude haber llegado... por qué no llegue

ese día a la capacitación, llegue me refiero haberme conectado, no lo pude hacer, me pude conectar a las 11 de la mañana, y había gente conectada, y les dije “lo siento, la capacitación fue suspendida”, yo la estaba suspendiendo, “no pude hacer la capacitación tuve un accidente, por lo tanto vuelvan a comunicarse con Mutual para poder entrar en una próxima capacitación”, y ahí cerré, deje la referencia junto con esa imagen, saque una foto y deje la foto en qué minuto me había conectado, y que había pedido disculpas, y etc., etc., y había mandado un correo después, al cual ahí me habían respondido “cómo no te preocupa, esto es la imagen de Mutual”, y ahí dije...; y ese es mi punto de mejora, yo creo que Mutual tiene que acordarse que nosotros somos personas, que... hacemos un esfuerzo, claro, es parte de nuestro trabajo, pero hay un esfuerzo, y cuando ocurren situaciones... estoy seguro que P6, P3, P4, eh... se fue P5 ¿cierto?, y... P1 por cierto, como tantos otros estamos con deseo de trabajar, de hacer bien nuestro trabajo y de cumplir, no es faltar porque se nos antoje, siempre va a ver una explicación, probablemente va a ser satisfactoria o no, pero ahí está el punto de cómo nos comunicamos, y ahí está la mejora cómo nos comunicamos y cómo comprendemos la situación antes de emitir un juicio.

**-E2:** Muchas gracias P2 por tu relato, sin duda es algo mutuo, como que tienen que mejorar muchas cosas de... Mutual, como los facilitadores también, tú decías también fue un punto de mejora para ti eh... como seguir buscando alternativas ante los problemas que se van presentando. Bueno, ya queríamos ir cerrando, les agradecemos mucho por estar aquí, por habernos compartido sus experiencias, sus reflexiones también sobre el proceso de ser facilitador en Mutual, así que estamos muy agradecidos, sin duda esta información nos va a servir muchísimo para poder generar la intervención que queremos realizar, así que muchísimas gracias por haberse dado el tiempo de estar aquí, de haberse dado el tiempo de haberse quedado más del tiempo que teníamos pronosticado para esta actividad.

-Fin de la entrevista.

## Anexo 6. Pauta de registro de observaciones etnográficas

---

### PROYECTO SUSESO 2022 REGISTRO OBSERVACION CURSOS MUTUAL

Nombre curso	
Fecha	
Duración	
Observador	

#### I. CURSO

FACILITADOR	
CANTIDAD DE TRABAJADORES CONECTADOS	

#### II. DESARROLLO

- **ASISTENCIA:** ¿SE PASA LISTA? ¿AL INICIO? ¿AL FINAL?
- ¿SE DETALLAN **OBJETIVOS**?
- ¿SE DETALLAN **APRENDIZAJES ESPERADOS**?
- ¿HAY **PARTICIPACIÓN** DE LOS ASISTENTES?
- **TIPO DE CLASE** QUE PREDOMINA (EXPOSITIVA, CON ACTIVIDADES, ETC.)
- SE HACE MENCIÓN A LA FORMA DE “**EVALUACIÓN**” (O A SU NO EXISTENCIA)

#### III. APRECIACIÓN GENERAL

- DOMINIO DEL RELATOR
- PARTICIPACIÓN – INTERÉS DE ASISTENTES
- ASISTENCIA
- MATERIAL
- PLATAFORMA
- ASPECTOS PRÁCTICOS

## Anexo 7. Pauta observación de clases

Esta pauta de acompañamiento tiene como finalidad **recoger información que dé cuenta de los apoyos requeridos por los/las docentes para promover un desarrollo profesional** desde la observación de clases sincrónicas, orientado al logro de ambientes de clases remotas que promuevan la buena convivencia y una gestión pedagógica centrada en el logro de aprendizajes de calidad.

Desde *Liderando Escuelas* se promueve que el uso de esta pauta sea **consensuado** con el equipodocente. Recuerde adoptar las medidas necesarias para que el proceso se desarrolle sin interrupciones, reforzando el sentido de esta práctica como un **aporte al desarrollo profesional**. Este instrumento consta de **(18) ítems**.

Nivel	Significado
A	Evidente y clara presencia del indicador
B	Hay presencia del indicador, sin embargo, el/la docente requiere apoyo de sus colegas y/o del equipo directivo para trabajar este aspecto.
C	Débil presencia del indicador. <b>El/la docente requiere apoyo urgente del equipo directivo y/o de sus colegas. Se debe ofrecer apoyo inmediato.</b>
D	No aplica y/o no se observa

Indicadores	Nivel	Observaciones
El/la facilitador tiene conexión estable a		
El/la facilitador muestra conocimiento de la tecnología utilizada para esta clase.		
La sesión se desarrolla sin interrupciones desde el entorno en donde el/la facilitador dicta su clase.		
El/la facilitador realiza su clase con audio y/o iluminación y/o cámara adecuadas.		
Al comenzar la clase se explican las reglas de funcionamiento y de interacción.		
El/los objetivo/s se presentan a través de más de una modalidad que motiva a los trabajadores. Por ejemplo, el objetivo se explica utilizando lenguaje oral y escrito en el chat.		
Los conocimientos previos de los/las trabajadores se vinculan con las nuevas temáticas.		
Los/las trabajadores reciben apoyo durante la clase, por ejemplo, por medio de la recepción de preguntas en el chat y asignando tiempo para consultas y respuestas.		

Los/las trabajadores participan en actividades interactivas; elaboran preguntas y comentan durante la clase.		
Las estrategias pedagógicas utilizadas son planificadas para los diversos niveles y estilos de aprendizaje, dentro de las posibilidades disponibles.		
Se estimula el desarrollo de habilidades cognitivas de distintos niveles, por ejemplo: clasificación, metacognición, resolución de problemas, flexibilidad cognitiva e interpretación.		
Los/las trabajadores reflexionan sobre el sentido de lo trabajado, comprendiendo la utilidad para la vida cotidiana.		
El/la facilitador optimiza el tiempo disponible y se respeta el horario de inicio y de término de la clase.		
El/la docente explica con claridad las tareas y/o trabajos asignados para la próxima clase, desde un cierre efectivo de la sesión.		

## Anexo 8. Escala de autoeficacia docente.

Teacher's Sense of Efficacy Scale (Tschannen- Moran & Woolfolk-Hoy, 2001)

### Autoconcepto docente<sup>1</sup>

Por favor, conteste a los siguientes ítems seleccionando la frecuencia en que presenta la conducta asociada a las preguntas. Considere que los valores impares se equiparan con las siguientes categorías (1 = nada; 3 = muy poco; 5 = alguna influencia; 7 = bastante y 9 = mucho). Los pares se consideran estimaciones intermedias entre las categorías propuestas.

Para contestar piense en el contexto de aula, siendo usted docente y/o docente en práctica.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
¿En qué medida se siente capaz de motivar a los/as trabajadores que muestran un escaso interés por la capacitación?									
¿En qué grado se considera capaz de evitar que los/as trabajadores entorpezcan el buen desarrollo de la clase?									
¿En qué medida se considera capaz de responder a las cuestiones difíciles planteadas por los/As trabajadores?									
¿En qué grado se siente capaz de enfrentarse a trabajadores desafiantes?									
¿En qué medida cree estar capacitado para entenderse con los/as trabajadores más difíciles?									
¿En qué medida cree que puede ayudar a los/As trabajadores a que reflexionen de un modo crítico?									

<sup>1</sup> De la Torre Cruz, M. J., & Casanova Arias, P.F. (2006). Expectativas de eficacia de profesores en ejercicio y aspirantes a docentes: adaptación española de la TSES (Teachers's Sense Efficacy Scale). *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1),79-87. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311007>

¿En qué medida se considera capaz de ayudar a los/as trabajadores a que valoren el aprendizaje?									
¿En qué medida está capacitado para emplear una variedad de estrategias de evaluación?									
¿En qué medida cree poder utilizar estrategias alternativas en su clase?									
¿Hasta qué punto puede ofrecer actividades educativas innovadoras para el trabajo con los/as trabajadores?									
¿En qué medida se considera capaz de ajustar las enseñanzas al nivel de conocimiento mostrado por cada uno/a de los/as trabajadores?									
¿Hasta qué punto es capaz de plantear actividades desafiantes a los/as trabajadores?									
¿En qué medida puede aportar una explicación o ejemplo alternativo cuando los/as trabajadores muestran confusión?									
¿Hasta qué punto se considera capaz de evaluar la comprensión del/a trabajador/a respecto a los contenidos de aprendizaje mostrados?									