



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

**EL SISTEMA DE REGISTRO “LIBRO DE CLASES ELECTRÓNICO SENCE” EN EL
AREA DE EXTENSION DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA DE LA
UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA**

Análisis de los efectos de su implementación

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

Alumno

Ana María Alejandra Pérez López

Profesor Guía

Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Diciembre 2013

Agradecimientos

Agradamientos a mi madre Ana Isabel López y a mi hermana Paola Pérez quienes me acompañaron, apoyando en estos 5 años de estudios y que, de forma incondicional, entendieron mis malos humores y mis malos momentos. También a Luis Ibarra quien siempre estuvo ayudando en mi Proyecto de Título.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Profesor guía Jaime Rubina por aceptarme para realizar mi Proyecto de Título bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que he realizado.

Gracias también a mis queridos compañeros, que me apoyaron y me permitieron entrar en sus vidas durante estos 5 años, de convivir dentro y fuera del salón de clase. Y especialmente a mi amiga Danixa Puelles quien siempre confió en mí.

Y para finalizar un total agradeciendo a Teresa García y a Carolina Leal quienes me brindaron apoyo y confianza en el Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Técnico Federico Santa María, ya que sin ellas no habría sido posible este trabajo.

Gracias a todos.

Índice

Resumen.....	6
Introducción.....	8
Planteamiento del Problema.....	9
Pregunta de investigación.....	9
Objetivos.....	9
Objetivos Generales.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Delimitación del Espacio Temporal.....	10
Resultados Esperados.....	11
Enfoque de la investigación.....	11
Diseño de la investigación.....	11
Alcance de la investigación.....	11
Técnica de investigación.....	11
Descripción de los Capítulos.....	12
CAPITULO I: MARCO INSTITUCIONAL.....	13
1.1 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).....	13
1.2 Atribuciones del SENCE.....	15
1.3 Objetivos estratégicos.....	17

1.4 Organigrama del SENCE	17
1.5 Actores del Sistema de Capacitación Chileno	18
1.5.1 El Estado.....	18
1.5.2 Las Empresas.....	18
1.5.3 Las OTIC.....	19
1.5.4 Las OTEC.....	19
1.6 En la Figura 1 se representa los principales procesos con los cuales el sistema funciona	21
1.7 Franquicia Tributaria	22
1.8 Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María	23
1.8.1 Visión.....	23
1.8.2 Valores.....	23
1.9 Área de Extensión del Departamento de Informática	24
1.9.1 Principales Programas y actividades.....	25
CAPITULO II: MARCO TEORICO	26
2.1 Control y Fiscalización.....	26
2.2 Control del SENCE.....	28
2.3 El Libro de Clases Electrónico.....	31
2.4 Costos de Implementación para los OTEC.....	32
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	33
3.1 Planteamiento del Problema.....	33

3.2 Objetivo General	33
3.3 Objetivos Específicos	33
3.4 Resultados Esperados	34
3.5 Descripción de la encuesta	34
3.6 Datos de la encuesta	35
3.7 Formato de Encuesta	36
3.8 Análisis e interpretación de datos	37
3.8 Que es una Entrevista	50
3.9 Entrevista	51
3.10 Diagnóstico general	54
3.10.1 Encuesta	54
3.10.2 Entrevista	55
3.10.3 Análisis externo del SENCE: Ventajas y desventajas	56
3.10.4 Análisis externo de la OTEC: Ventajas y desventajas	57
CAPITULO IV	58
4.1 Propuesta de mejoras	59
4.2 Conclusiones	62
4.3 Bibliografía	65

Resumen

En los últimos años el Estado ha tenido la finalidad de promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, por esta razón en 1976 creó el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, en el marco de la aprobación del Estatuto de Capacitación y Empleo (Decreto Ley 1446, promulgado el 1 de mayo de ese año).

El SENCE es un organismo técnico descentralizado del Estado, que se relaciona con el Gobierno a través del ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La función principal del SENCE, a aumentar la competencia de las empresas y la empleabilidad de las personas, a través de la aplicación de políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral, que propenda al desarrollo de un proceso de formación permanente.

Esta tarea la realiza a través de la administración de un incentivo tributario que el Estado ofrece a las empresas para capacitar a su personal y de una acción subsidiaria, mediante un programa de becas de capacitación financiado con recursos públicos.

Además, orienta sus políticas para que las trabajadoras y trabajadores de Chile obtengan empleos dignos, que les permita aumentar sus ingresos, adquieran competencias, habilidades y destrezas, desarrollen una carrera laboral y eviten la cesantía.¹

Para hacer frente a los nuevos desafíos que impone su rol fiscalizador de las acciones de capacitación pública. El SENCE, ha reemplazado el tradicional libro de clases impreso y con registro de firma de los participantes, por un sistema electrónico denominado “Libro de Clases Electrónico”, el cual permite el control del proceso de asistencia, la verificación de identidades de los alumnos y profesores y el acceso al registro de cada curso, a través de la huella digital y la revisión de los registros, además permite registrar la evaluación de los participantes y relatores.

¹ Fuente Sitio web sence.cl

El presente trabajo de titulación pretende conocer los efectos y consecuencias de la aplicación del Libro de Clases Electrónico, sobre los procesos y actividades desarrolladas en el Área de extensión del Departamento de informática de la Universidad Federico Santa María para el logro de sus objetivos.

Introducción

La siguiente investigación responde a una inquietud surgida al trabajar en el Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María (Extensión –DI UTFSM), en donde se implemento “El Libro de Clases Electrónico”, que corresponde a un mecanismo de control y fiscalización.

Este libro se estableció, con carácter de obligatorio, a contar del 5 de agosto de 2013 para todas las OTEC, para todas las entidades que realicen capacitación. En consecuencia todos los cursos, talleres y diplomados que desarrollen el aprendizaje y que utilicen franquicia SENCE. Deben utilizar este sistema ²

El sistema busca regular la participación tanto de los profesores, tutores y participantes de una actividad (capacitación o diplomados), como también se pretende disminuir el tiempo de entrega de los documentos (libro de clases completo: resumen del contenido del relator, asistencia de los participantes, resumen de asistencia, horas de clase, etc.) evitando de esta manera irregularidades, como la creación de empresas o participantes ficticios o la entrega de listas de asistencia adulteradas.

² Fuente Sitio web sence.cl

Planteamiento del Problema:

En esta investigación se abordará la temática relacionada con la implantación del libro de clases electrónico y los efectos que provoca sobre el área de extensión del Departamento informativo de la Universidad Técnico Federico Santa María, al tener que implementar el libro de clases electrónico en sus cursos de capacitación y diplomados.

Será motivo central de esta investigación indagar sobre cómo este nuevo sistema de fiscalización influye positivamente o negativamente en la OTEC y los participantes en los cursos de capacitación.

Pregunta de investigación.

La pregunta de investigación que se pretende responder, mediante el presente trabajo, es ¿Cuáles son los efectos que produce la implementación del nuevo Sistema de registro “libro de clases electrónico SENCE”?

Objetivos

Objetivos Generales

Analizar la implementación del sistema de fiscalización “Libro de Clases Electrónico SENCE” sobre el Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, con el propósito de determinar las ventajas y desventajas de su aplicación.

Objetivos Específicos.

- Conocer los mecanismos de control y fiscalización de las actividades de capacitación, bajo la supervisión legal del SENCE.
- describir el surgimiento e implementación del sistema “Libro de Clases Electrónico”.
- Diagnosticar los efectos del Libro de Clases Electrónico” en la OTEC UTSFM.
- Identificar las ventajas y desventajas en la implementación del sistema “Libro de Clases Electrónico”.

- Realizar propuestas que mejoren o potencien la aplicación del mecanismo de fiscalización y control.

Delimitación del Espacio Temporal.

El estudio se realizará en el Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María (Extensión – DI UTFSM), Valparaíso, abarcando el año en curso, consultando opiniones a los participantes de las capacitaciones, relatores, jefe del Área de Extensión, para obtener información sobre el uso e implementación del nuevo sistema.

Resultados Esperados

El presente estudio tiene la finalidad de estudiar en específico el real imparto de la implantación del Libro de Clases Electrónico en el Área de Extensión del Departamento Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María. Como afecta positivo y negativo a la OTEC y a los participante de las curso de capacitación.

Enfoque de la investigación.

El enfoque del trabajo será de carácter Cuantitativo, en el cual se “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”³ y posteriormente se realizarán algunas interpretaciones de carácter Cualitativa.

³ Fuente libro R. Hernández, Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill, México 2006. Pág. 5.

Diseño de la investigación

Se utilizará la opción de investigación no-experimental “*ya que no se manipulará variable independiente*”⁴ y el diseño será Transaccionales, “*consiste en recopilar datos en un momento dado*”⁵

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación será Descriptivo, la utilidad principal de los estudios descriptivos es para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En otras palabras el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, que se medirá (que concepto, variable, componente, etc.) y sobre que o quienes se recolectaran los datos.⁶

Técnica de investigación.

La técnica principal de investigación será una encuesta, que es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación⁷

⁴ Fuente libro R. Hernández, Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill, México 2006. Pág. 205

⁵ Fuente libro R. Hernández, Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill, México 2006. Pág. 208.

⁶ Fuente libro R. Hernández, Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill, México 2006. Pág. 206.

⁷ Fuente es.wikipedia.org/wiki/Encuesta.

Descripción de los Capítulos:

CAPITULO I: Marco Institucional, Se describe el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Sus funciones, atribuciones, objetivos, etc.

CAPITULO II: Marco teórico, se describe El Control y Fiscalización del SENCE y como llego a implementarse el Libro de Clases Electrónico.

CAPITULO III: Marco metodológico, en este capítulo se desarrollará la metodología del trabajo, objetivos, resultados, datos de encuesta, y descripción de la encuesta, entrevista, los diagnósticos finales del estudio.

CAPITULO IV: Se plantearán las ideas o propuestas de mejoras en base a los resultados obtenidos de la encuesta de los cursos de capacitación y entrevista hecha a la Jefa del Área de Extensión del Departamento Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, y conclusión.

CAPITULO I: MARCO INSTITUCIONAL

1.1 SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO (SENCE)

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, es un organismo técnico del Estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La misión institucional del SENCE considera “*Contribuir a aumentar la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas, a través de la aplicación de políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación, empleo e intermediación laboral, que propenda al desarrollo de un proceso de formación permanente.*” Esta tarea la realiza a través de la administración de un incentivo tributario que el Estado ofrece a las empresas para la capacitar a su personal y de una acción subsidiaria, mediante un programa de becas de capacitación financiero con recursos públicos.⁸

También orienta sus políticas para que los trabajadores de Chile obtengan empleos dignos, que les permitan aumentar sus ingresos, adquieran competencias, habilidades y destrezas, desarrollen una carrera laboral y eviten la cesantía.

Además contempla los intereses de los empresarios relacionados con su posición de compatibilidad, los beneficios económicos que posibilitan el crecimiento, la productividad positiva y adaptación a los cambios, producto de la nueva sociedad del conocimiento.

⁸ Fuente Sitio Web sence.cl

Le compete la siguiente función:

- Supervigilar el funcionamiento del sistema de capacitación y difundir la información pública relevante para el funcionamiento eficiente de los agentes público y privado que actúan en dicho sistema.
- Estimular las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas, a través de la aplicación del incentivo tributario, y administrar programas sociales de capacitación.
- Promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a las trabajadoras y trabajadores, principalmente a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral.
- Fomentar la calidad de los servicios que presentan las instituciones intermedias (OTIC) y ejecutoras de capacitación (OTEC)⁹

⁹Fuente Sitio Web sence.cl

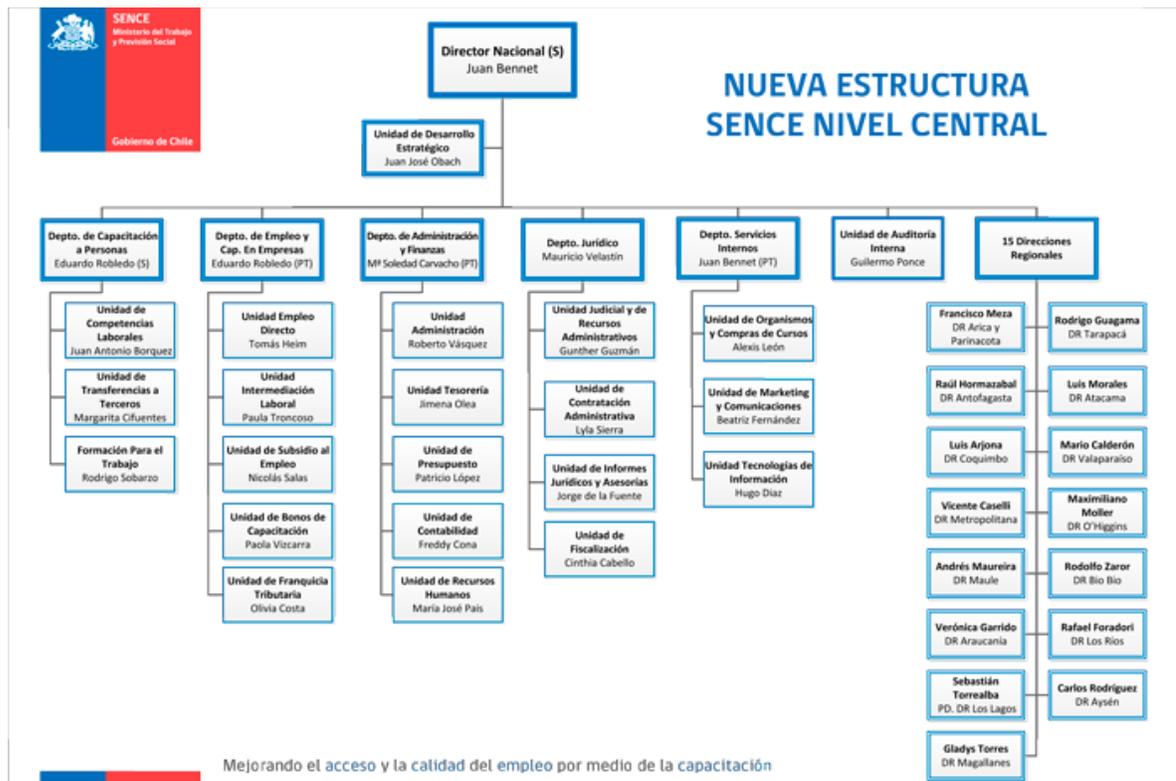
1.2 Atribuciones del SENCE:

- Recabar, procesar y difundir información relevante para el funcionamiento eficiente del Sistema de Capacitación.
- Desarrollar programas y campañas de difusión y promoción de la capacitación.
- Diseñar, formular, desarrollar y evaluar instrumentos de fomento para el desarrollo del Sistema de Capacitación.
- Proporcionar orientación ocupacional a los trabajadores en conformidad a lo previsto en la presente ley.
- Otorgar las autorizaciones y practicar las inscripciones a que se refieren los artículos 19, 21 y 23 de la presente ley.
- Supervigilar los programas de capacitación que desarrollan las empresas, autorizar y fiscalizar el uso de los incentivos y subsidios establecidos para ese fin, en conformidad a lo dispuesto en esta ley.
- Desarrollar, evaluar, supervigilar y fiscalizar los programas y acciones de capacitación laboral que contempla el Fondo Nacional de Capacitación, a que se refiere el Párrafo 5º del Título I de la presente ley.
- Elaborar y ejecutar los programas de acción necesarios para el cumplimiento de las funciones indicadas precedentemente, de acuerdo a las políticas fijadas por el Presidente de la República a propuesta del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Celebrar convenios con organismos públicos, privados, autónomos, nacionales, internacionales o extranjeros conducentes al cumplimiento de sus fines.
- Asesorar al Ministro del Trabajo y Previsión Social en todos los asuntos relacionados con las materias de que trata este cuerpo legal.
- Cumplir las demás funciones que le asigna esta ley. (Ley 19.518)

1.3 Objetivos estratégicos

- Mejorar la calidad, pertinencia y cobertura de los programas sociales de capacitación que ejecuta el Servicio, especialmente para los grupos más vulnerables de la sociedad, a través de la entrega de cursos de capacitación diseñados bajo los estándares de competencias laborales definidas.
- Ayudar a mejorar el capital humano de la fuerza laboral ocupada, promoviendo y administrando los beneficios de la franquicia tributaria y subsidios, que ofrece el Estado para capacitar a los trabajadores y microempresarios del país.
- Facilitar la inserción laboral de grupos vulnerables en el mercado laboral, a través de la implementación de un sistema de intermediación laboral y promoción del empleo, entregando bonificación a las empresas para la contratación y capacitación de personas cesantes, que permita mejorar los índices de empleabilidad de estos grupos.
- Cuidar los recursos públicos que son utilizados en capacitación y empleo a través de la fiscalización sistemática de los procesos que desarrollan los distintos actores, tales como: Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), Organismos Técnicos Intermedios para la capacitación (OTIC) y Empresas, con el fin de disminuir las irregularidades en el Sistema de Capacitación.
- Reconocer formalmente las competencias laborales de las personas, independiente de su grado académico, con el fin de favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo, su reconocimiento y valorización en el mercado del trabajo

1.4 ORGANIGRAMA DEL SENCE¹⁰



¹⁰ Fuente Sitio Web sence.cl

1.5 Actores del Sistema de Capacitación Chileno

1.5.1 El Estado:

El papel del estado regulado por la normativa legal y operativa, básicamente a través del Servicio de Capacitación y Empleo, SENCE, que coordina el funcionamiento de todos los actores implicados en la capacitación y que fiscaliza el cumplimiento de las normas que los rigen.

El Estado incentiva el desarrollo de las actividades de capacitación mediante el uso de la franquicia tributaria. A su vez financia programas públicos de becas de capacitación para trabajadores que no tienen acceso a los programas en las empresas.

1.5.2 Las Empresas:

Una empresa es una organización, institución o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.¹¹

Las empresas que deseen realizar actividades de capacitación en el marco de la Franquicia Tributaria, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Ser contribuyentes de la Primera Categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta.
- Haber efectuado la Declaración de Rentas del Año Tributario respectivo.
- Tener a lo menos a un trabajador con imposiciones.

Pueden acceder a esta franquicia, las empresas que cumplan con los requisitos señalados precedentemente, no importando si el año tributario resultó con ganancias, pérdidas o la empresa esté afecta a renta presunta o goza de un régimen especial de exención de pago de impuestos de la Primera Categoría de la Ley de Rentas.¹⁰

¹¹ Fuente Sitio Web empresas.sence.cl

1.5.3 Las OTIC.

Un Organismo Técnico Intermedio para Capacitación, reconocida por el SENCE que promueve, organiza y supervisan programas de capacitación para trabajadores.

Las OTIC son organismos que no pueden realizar acciones de capacitación en forma directa, solo actúan como intermediarios entre las empresas y las organismos capacitadores OTEC.

El nuevo Estatuto de Capacitación en Empleo regula las actividades de los OTIC, estableciendo la forma en que podrán intermediar en el mercado de la capacitación.

1.5.4 Las OTEC.

Son organismos autorizadas por SENCE para dar servicios de capacitación: universidades, centros de formación técnica, liceos técnicos profesionales, etc. Los OTEC imparten cursos orientados a promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y empresas, así como la calidad de los procesos y productos.

Las OTEC trabajan con empresas grandes o pequeñas. A los primero los aborda a través de ofertas específicas, dirigidas y negociables; a los segundos con ofertas abiertas al mercado, publicadas por medio de comunicación estandarizadas y no negociables.

Los OTEC no desarrollan un tipo de relación estrecha con las empresas de menor tamaño. En estos casos, desarrollan estrategias abiertas para este sector. Coincidiendo con estas motivaciones, los OTEC en este mercado son fijadores de precios (los fijan con alguna referencia en los precios del mercado) y abordan la demanda a través de los mecanismos tradicionales del mercado de la capacitación, esto es, avisos por la prensa escrita, Internet o publicaciones especializadas.¹²

¹² Fuente Sitio Web monografias.com/trabajos27/capacitacion-laboral-chile/capacitacion-laboral-chile.

Los cursos de las OTEC pueden ser cerrados o abiertos.

En esta área se desarrollan cursos, de acuerdo a las siguientes modalidades:

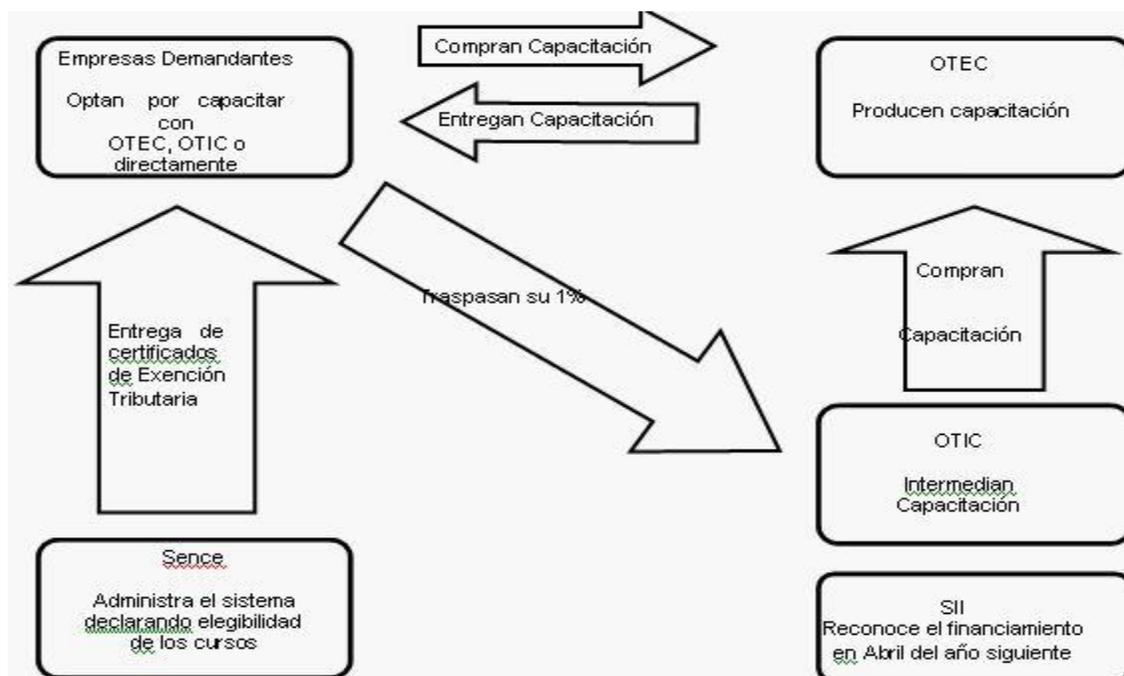
- **Cursos Cerrados**

Se dictan para una empresa en particular, por lo tanto, el programa de curso, como sus condiciones de desarrollo, se adecúan a las necesidades específicas del cliente.

- **Cursos Abiertos**

Corresponde a cursos dictados en nuestras sedes, a los cuales acuden trabajadores que se desempeñan en forma independiente, así como también, trabajadores provenientes de diferentes empresas.

1.6 En la Figura 1 se representa los principales procesos con los cuales el sistema funciona. ¹³



¹³ Fuente Sitio Web monografias.com/trabajos27/capacitacion-laboral-chile/capacitacion-laboral-chile.shtml#ixzz2mipv4cZp.

1.7 Franquicia Tributaria.

Es un subsidio que permite a las empresas, descontar de su tributación en primera categoría, las inversiones efectuadas por concepto de capacitación de sus trabajadores de acuerdo con las reglamentaciones establecidas en el Estatuto de Capacitación y Empleo, hasta la concurrencia del 1% del total de remuneraciones imponibles anuales pagadas a su personal, o bien, hasta 13 UTM, en el caso que su 1% sea inferior a esa cantidad al año.

La franquicia tributaria es un subsidio a la demanda que es obtenida por una empresa, en la medida que contrate actividades de capacitación contando con la autorización del SENCE. Esta autorización puede ser adquirida directamente por la empresa o indirectamente a través de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) o los Organismos Técnicos de Intermediación (OTIC). Estos últimos tramitan autorizaciones de cursos lo cual se traduce finalmente en el llamado "código SENCE", que es la autorización para realizar el curso.¹⁴

Luego de realizada la actividad de capacitación, el SENCE entrega un certificado de ejecución, el cual es válido como crédito fiscal ante el Servicio de Impuestos Internos y que se materializa en la declaración de impuestos de primera categoría correspondiente Al mismo año de la capacitación.

¹⁴ Fuente Sitio Web monografias.com/trabajos27/capacitacion-laboral-chile/capacitacion-laboral-chile.

1.8 Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María

Contribuir a la creación, aplicación y difusión del conocimiento en ingeniería informática, principalmente a través de la formación de profesionales e investigadores de excelencia, comprometidos con el desarrollo de una mejor sociedad.

1.8.1 Visión

"Consolidar una Escuela de Ingeniería Informática de excelencia caracterizada por una sólida capacidad de innovación, investigación y emprendimiento integrando el Pregrado, el Postgrado, y la Extensión."¹⁵

1.8.2 Valores

"Tolerancia, respeto, trabajo bien hecho, transparencia, solidaridad, participación y compromiso, integración y unidad departamental." ¹⁵

¹⁵ Fuente Sitio Web inf.ut fsm.cl/mision.html.

1.9 Área de Extensión del Departamento de Informática

El Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María desarrolla actividades académicas que le permitan en su disciplina fortalecer los vínculos con el medio profesional. Realizando cursos de capacitación los cuales pueden ser abiertos o cerrados.

El área de extensión del Departamento de Informática tiene la particularidad que se autofinancia por sí solo, por lo cual no recibe aporte monetario de la universidad Técnica Federico Santa María.

También sus clases de capacitación están orientadas a la informática y son realizadas por tutores los cuales son los propios estudiantes de la universidad o ex alumnos, por lo tanto ninguna persona que no pertenezca a la Universidad podrá realizar las clases de capacitación.

La misión del Área de Extensión del Departamento de Informática es Contribuir al desarrollo de las empresas y las personas, proporcionando servicios de capacitación de calidad, innovadores y flexibles acordes con sus necesidades.¹⁶

¹⁶ Fuente Sitio Web extension.inf.utfsm.cl.

1.9.1 Principales Programas y actividades

Programas de Pos títulos

Actualmente el Departamento de Informática ofrece 6 programas de este tipo, donde cada uno de ellos se orientan a la gestión de las tecnologías de la información desde una perspectiva especializada.

Cursos de Capacitación

El Departamento actualmente ofrece una gran variedad de cursos dirigido a diferentes niveles de público objetivo.

Consultoría

El Departamento ofrece servicios de consultoría especializada en diferentes áreas específicas de conocimientos.

CAPITULO II: MARCO TEORICO.

2.1 Control y Fiscalización

El Control es el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

Existen diversas formas de clasificar los diferentes tipos de controles, pero para efectos de nuestro trabajo, consideraremos los tipos de controles privados y públicos, centrándonos en el de tipo público, que es el que ejerce alguna institución del Estado, respecto de servicios o empresas del propio estado o sector público, ó, el que debe practicar, conforme a disposiciones legales, sobre empresas o actividades del sector privado. En este último caso, el Estado ha creado servicios encargados de fiscalizar a empresas u organizaciones del sector privado. De todas formas y en ambos casos se trata de cautelar el buen uso de los recursos públicos, evitando fraudes o desvíos de dineros para fines distintos de los permitidos o establecidos por la legislación.

Asimismo el Control Interno se entiende por el control integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.¹⁷

La fiscalización consiste en examinar una actividad para comprobar si cumple con las normativas vigentes. En el sector público, la fiscalización implica controlar las actividades del Estado para confirmar que estén sometidas a los principios de legalidad y eficiencia. Los contratos establecidos por la administración pública y el uso del patrimonio estatal están entre los factores que suele ser sometidos a fiscalización.¹⁸

¹⁷ Fuente Sitio Web bucaramanga.gov.co/

¹⁸ Fuente Sitio Web definicion.de/fiscalizacion

El desarrollo de las sociedades depende en gran medida del papel que desempeñan los gobiernos en la captación y aplicación de los recursos públicos y en la eficacia, eficiencia y economía con las que se ejecutan los programas gubernamentales.

Por lo tanto, es indispensable que los gobiernos cuenten con Entidades de Fiscalización Superior que se encarguen de cautelar el buen uso de los bienes y recursos públicos asignados a cada entidad oficial para su administración en el cumplimiento de las funciones que la ley le ha encomendado.

El sujeto fiscalizador de Chile, por esencia, es la Contraloría General de la República, la cual es la entidad fiscalizadora superior, de carácter autónomo y rango constitucional, facultada de ejercer el control de legalidad de los actos de la Administración Pública, fiscalizar el ingreso y la inversión de los fondos fiscales, municipales y de los demás organismos y servicios que determinen las leyes, también examina y juzga las cuentas de las personas que tengan a su cargo bienes fiscales y municipales, lleva la contabilidad general de la Nación y desempeñar las demás funciones encomendadas por la ley.¹⁹

¹⁹ Fuente Sitio Web biblioteca.uautonoma.cl

2.2 Control del SENCE:

SENCE además de implementar políticas públicas para mejorar la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas, debe realizar tareas de fiscalización y control de los fondos destinados por las OTEC, para que dichos recursos sean usados correctamente, y evitar de esa manera situaciones fraudulentas por parte de las OTEC, las empresas y/o trabajadores.

El SENCE con el tiempo ha detectado una serie de irregularidades en las cuales personas inescrupulosas han creados empresas y trabajadores ficticios, y han creados cursos de capacitación falsos con el propósito que se les entregue dinero del estados para así hacer uso de estos fondos de manera irregular.

Además, el SENCE ha encontrado creaciones de OTEC falsas, con cursos de capacitación simulados. El cual el único propósito es disponer de los recursos entregados por el estado para el uso personal de personas.

Antiguamente la forma de fiscalizar del SENCE era realizar una visita en el lugar de realización de la actividad de manera imprevista con el fin de constatar el cumplimiento de la propuesta en términos de infraestructura y equipamiento, asistencia de los participantes y el cumplimientos de los horarios, etc.

Complementando lo anterior se solicitaba el “Libro de Clases Manual”, el cual consistía en registrar la asistencia diaria de los alumnos, los resultados de las evaluaciones teóricas y prácticas, parciales y finales.

Este sistema de control condicionaba que los cursos debían realizarse en horarios, fechas y locales rígidos de ejecución, a fin de permitir la verificación física de la asistencia. Esto impedía que los OTEC ofrecieran cursos con horario flexible que se acomodan mejor a las disponibilidades de tiempo de los usuarios, lo que constituía un desincentivo a la demanda por capacitación, tanto de trabajadores como de parte de las empresas, lo que es contrario al sentido final de estos subsidios.

Asimismo hay me mencionar que el sistema de “Libro de Clases Manual” tenía varias fallas en los registros de asistencia, causadas por errores en la anotación de los datos de identificación del participante, de esta manera existían situaciones que facilitaban los comportamientos fraudulentos, como por ejemplo:

- Suplantación de personas.
- Registro de participantes “fantasma” (personas inexistentes).
- Registro de asistencias falsas (personas inexistentes registradas como asistentes).
- Cursos inexistentes, con asistencia falseada.
- Abultamiento de la asistencia para cumplir con requisitos de asistencia exigidos.
- Alumnos que se retiran de las clases después registrar su asistencia.
- Alumnos que firman el registro de asistencia con una rúbrica.²⁰

También el SENCE verifica:

- Que los alumnos estén informados de las características y beneficios del programa.
- Que los participantes correspondan a la población objetivo, estén incorporados a la nómina oficial del curso y sean los que realmente asisten a clases.
- Que el cupo corresponde al adjudicado.
- Que se regularizaron los reemplazos con el Formulario correspondiente.
- Que la asistencia permita anticipar que cada alumno alcanzará al 80% mínimo para la aprobación del Curso.
- Que las actividades del curso se encuentren registradas en los instrumentos y formularios que establece el programa.
- Que el proceso de instrucción se desarrolle conforme al programa del curso.
- Que el contenido teórico de la especialidad sea el adecuado y corresponda a la propuesta del curso.²¹

Conjuntamente el supervisor podrá entrevistar a las participantes con o sin la presencia del Tutor o profesor.

Actualmente el SENCE posee una unidad fiscalizadora, dependiente del Departamento Jurídico, a la que le compete controlar el cumplimiento de la programación y ejecución de las acciones de capacitación en los términos informados por el OTEC y autorizados por el

²⁰ Fuente Registro de asistencia digital de acciones de capacitación contratadas con franquicia tributaria (SENCE) usando sistemas biométricos de huella dactilar.

²¹ Fuente Sitio Web Sence.cl

SENCE, tanto respecto de los cursos de las empresas (franquicia tributaria) como de los programas públicos de capacitación. Para ello se controla la ejecución de las acciones de capacitación tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Que el OTEC y el curso estén registrados en el SENCE
- Que el lugar de ejecución corresponda a lo informado y autorizado.
- Que las fechas de ejecución de los cursos y los horarios sean los Informados al SENCE.
- Que los participantes presentes en la capacitación sean los beneficiarios legítimos de la misma. En este aspecto se supervisa y fiscaliza al OTEC respecto al uso correcto del registro de asistencia, documento que acredita la participación de los beneficiarios en la capacitación. En este registro se basa SENCE para comprobar el derecho de las empresas a la franquicia tributaria y para dar curso a los pagos acordados con los OTEC que se adjudican y realizan cursos de los programas públicos de capacitación.
- Que los instructores/relatores de los cursos correspondan a los informados al SENCE.²²

En general, la Unidad de Fiscalización controla el cumplimiento del programa autorizado del curso, debiendo informar a las Direcciones Regionales y al Departamento Jurídico, y recomendar medidas correctivas o sanciones, según el caso, si se detectan irregularidades.

Para evitar los fraudes y errores que se producían antiguamente en los registros de asistencia que se exigen para acceder a los beneficios de la franquicia tributaria para la capacitación en las empresas. El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo ha definido una nueva forma de efectuar el registro del Libro de Clases para cursos SENCE. Este sistema se llamo “Libro de Clases Electrónico”, tiene la finalidad de dar mayor seguridad, agiliza y facilita a los procesos y comunicación entre los organismos que dictan los diferentes cursos, a través de un Sistema de verificación biométrica.

²² Fuente Registro de asistencia digital de acciones de capacitación contratadas con franquicia tributaria (SENCE) usando sistemas biométricos de huella dactilar

2.3 El Libro de Clases Electrónico.

El nuevo sistema de fiscalización es un programa el cual utiliza un control biométrico de huella digital en los cursos de capacitación presenciales. Esta consiste en una plataforma tecnológica y de comunicaciones centralizada con el SENCE, que permita a los OTEC hacer uso de la red Internet para registrar periódicamente las acciones de capacitación realizadas por los participantes. En el cual se puede controlar la asistencia a clases, verificar la identidad de los alumnos y permitir un rápido acceso a los registros, revisar la información correspondiente a una Institución de Capacitación a la cual el usuario pertenece.

También facilita la revisión de:

- Revisar la información correspondiente a los Cursos que una Institución de Capacitación (OTEC/OTIC) ha informado a SENCE.
- Incorporar y/o Enrolar a Operadores del Sistema.
- Revisar información correspondiente a un Curso que la Institución de Capacitación se encuentra dictando, como el Avance en el Cronograma de Aprendizaje y Listado de Alumnos, su Asistencia y Calificaciones.²³

Asimismo el Libro de Clases Electrónico es mucho más que el registro de asistencia a clases, también permite el registro de evaluaciones, de los aprendizajes esperados, de las actividades de capacitación y de la supervisión y fiscalización de los cursos, todas acciones que sin duda significarán un beneficio para los organismos capacitadores y los alumnos y un mejor y efectivo control por parte del SENCE.

²³ Manual Curso Introductorio Unidad I - Conceptos Básicos Libro de Clases Electrónico.

Lo que se espera con la nueva implantación del “Libro de Clases Electrónico” es reducir el riesgo de fraudes o errores en el registro de la asistencia a los cursos de capacitación, utilizando técnicas de control biométrico, dotando al mercado de, un mayor acceso de información a la ejecución de los cursos de capacitación y de una oferta de capacitación flexible en horarios, ajustada a las necesidades de las empresas y trabajadores mandantes.

2.4 Costos de Implementación para los OTEC

Por último, las OTEC que operen con esta alternativa, debe considerar como inversión base la compra del escáner de huella digital el cual tiene un valor de \$48.000 pesos. También debe tener un servidor, por lo que de no contar con uno, debería invertir aproximadamente \$1.000.000 pesos, una solo vez.

Adicionalmente, se requiere una conexión de Internet de enlace dedicado (por lo menos de 1 Mbps), por lo que eventualmente, si actualmente no cuenta con este servicio, debería incorporar en sus costos de operación mensual el arriendo de éste, que tiene un precio mercado de \$100.000 mil pesos mensual.²⁴

Actualmente el Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Táctica Federico Santa María, invierte en la compra de 6 huelleros con un costo unitario de \$48.000mil pesos. Teniendo un costo total de \$288.000 pesos. Además de la compra de los huellero tuvo que invertir en la contratación de ayudantes para el apoyo de los relatores de los cursos de capacitación para la toma de asistencia para el sistema “Libro de Clases Electrónico”.

²⁴ Fuente Registro de asistencia digital de acciones de capacitación contratadas con franquicia tributaria (SENCE) usando sistemas biométricos de huella dactilar

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1 Planteamiento del Problema:

El presente estudio abordará la temática que afecta al área de extensión del Departamento informático de la Universidad Técnico Federico Santa María al implementar el libro de clases electrónico en sus cursos de capacitación y diplomados.

Será motivo central de esta investigación indagar esta materia y ver como este nuevo sistema de fiscalización influye, positiva o negativamente, en la OTEC y a los participantes que participan en los cursos de capacitación.

La pregunta de investigación que se pretende responder, mediante el presente trabajo, es ¿Cuáles son los efectos que produce la implementación del nuevo Sistema de registro “libro de clases electrónico SENCE”?

Al lograr responder estas interrogantes, se podrá verificar el real impacto, en términos de ventajas y desventajas, que generó el Libro de Clases Electrónico, si se elaboró de buena forma y si llegó a ser una herramienta útil de fiscalización.

.

3.2 Objetivo General

Analizar la implementación del sistema de fiscalización “Libro de Clases Electrónico SENCE” sobre el Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, con el propósito de determinar las ventajas y desventajas de su aplicación.

3.3 Objetivos Específicos.

- conocer los mecanismos de control y fiscalización de las actividades de capacitación, bajo la supervisión legal del SENCE.
- describir el surgimiento e implementación del sistema “Libro de Clases Electrónico”.
- diagnosticar los efectos del Libro de Clases Electrónico” en la OTEC UTSFM.

- identificar las ventajas y desventajas de la implementación del sistema “Libro de Clases Electrónica”.
- realizar propuestas que mejoren la aplicación del mecanismo de fiscalización y control.

La metodología usada en este trabajo de investigación será de tipo descriptiva, y se apoyará con información recopilada de libros, bibliografía, páginas del gobierno de internet. En la cual nos dará a conocer la perspectiva, la visión, de cómo perciben el área de extensión DI y los participante de las capacitaciones la implementación del Libro de Clases Electrónico.

Por su parte el instrumento de recolección de datos será una encuesta, la cual se aplicará en la modalidad no probabilística; “las muestras no probabilísticas también pueden llamarse muestras dirigidas, pues la elección de sujetos u objetos de estudio depende del criterio del investigador” .a las personas que están haciendo las capacitación, la cual ha sido tomada, como el conjunto universo de donde debe emerger la muestra en cuestión.

3.4 Resultados Esperados

El presente estudio tiene la finalidad de estudiar en específico el real impacto de la implantación del Libro de Clases Electrónico en el Área de Extensión del Departamento Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, determinando las ventajas y desventajas, tanto para la OTEC como para los participantes de las curso de capacitación.

3.5 Descripción de la encuesta

Para la aplicación de esta encuesta se ha decidido realizar una muestra no probabilística, de una población total de 300 participantes en cursos de capacitación, para lo cual se han seleccionado 9 cursos de capacitación y el Congreso de Secretarías, realizados en la Universidad Técnico Federico Santa María, con el fin de saber su nivel de satisfacción en los cursos que participaron.

Las personas que contestaron las encuestas, lo hicieron vía e-mail gracias a un listado que entregó la Jefa de capacitación de Área de Extensión, de un total 153 personas las cuales contestaron 85 personas, que representan un 55.5% de efectividad

La encuesta consta de 15 preguntas dirigidas a participantes de los cursos de capacitación, que se orientaban a averiguar la satisfacción de las personas que realizan estas capacitación.

3.6 Datos de la encuesta

A continuación se entregan datos generales sobre la encuesta aplicada.

- Población total: 300 personas
- Cantidad de encuestas enviadas: 153
- Número de Encuestas respondidas: 85, equivalentes a un 55.5%.
- Número de Hombres: 40, equivalentes a un 47%
- Número de Mujeres: 45, equivalentes a un 53%
- Número de Preguntas: 15
- Cursos de capacitación a los que se aplicará la encuesta: Implementación y Diseño en CMS, Seguridad en Linux, Linux Avanzados, Linux Básico, Administración de Servidores Linux, PHP Avanzado, Conectividad en Redes, Redes Avanzado, Java Avanzado, Bases de Datos Access, SQL Server, Congreso de secretarias realizado en la Universidad.
- **Tabla 4:** Distribución de edad de los encuestados:

23-30	31-40	41-50	51-58	Total
31	27	19	8	85
36 %	32 %	22 %	10 %	100 %

3.7 Formato de Encuesta

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE CLASES ELECTRÓNICO

Estimados, soy alumna del V° año de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Valparaíso, encontrándome actualmente en proceso de desarrollo de mi Tesis de Título, motivo por el cual estoy realizando la presente encuesta, que solicito responder a objeto de aportar información para el desarrollo de mi estudio. Los datos aportados serán tratados con absoluta confidencialidad y no comprometen ninguna responsabilidad para ustedes respecto de las conclusiones que se obtengan de ellos, por lo que agradeceré su cooperación.

Curso que realizó: _____

Edad: _____ años **Sexo:** __M __F

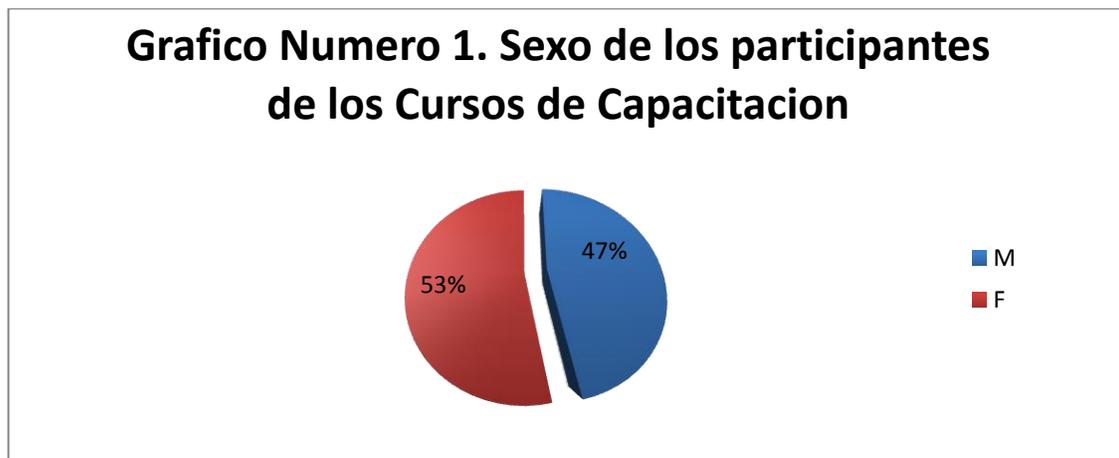
Nivel de estudios	(marque con una X)	
Enseñanza Básica	Completa	Incompleta
Enseñanza Media		
Enseñanza Técnico		
Enseñanza Universitaria		

N°	Pregunta (Marque su respuesta con una X)	Si	No
1	¿Sabe que el Libro de Clases Electrónico ó “huellero”, es un instrumento de fiscalización?		
2	¿Usted tiene conocimiento de que debe enrolar su huella, en el Sistema, para verificar su asistencia a clases?		
3	¿Sabe que además de registrar, mediante el lector electrónico, su huella digital, usted también debe firmar una lista de asistencia en un libro manual?		
4	¿Cree que sus información, como asistencia, evaluaciones, etc., estará mejor resguardados con el Libro de Clases Electrónico?		

5	¿Considera que la utilización del “Hueller” es un instrumento adecuado de control y fiscalización?		
6	¿Le parece suficiente el plazo de 20 minutos, que le otorgan, para registrar y validar su asistencia a clases?		
7	¿Considera más ágil el sistema de control digital – Libro electrónico o “hueller” – que el libro de clases tradicional o manual?		
8	¿Le parece adecuado que se valide su asistencia con el “hueller”, al inicio y al final de la clase?		
9	¿ha tenido dificultad para validar o registrar su firma electrónica “ por falla del sistema”		
10	¿Preferiría volver al sistema antiguo, es decir, al control de asistencia manual ?		
11	¿Considera usted que el libro de clases electrónico o “hueller”, contribuye a mejorar la calidad de las capacitaciones con fondos o recursos SENCE?		
12	¿Le parece una buena idea la implementación del Libro electrónico o “hueller”?		
13	¿Le parece a usted que el hueller cumple de mejor forma el objetivo de control o fiscalización?		
14	Se encuentra satisfecho con el nuevo sistema de Libro de Clases Electrónico?		
15	¿Cuál es su percepción del Libro de Clases Electrónico o Hueller? Elija: Excelente-buena-regular-mala		

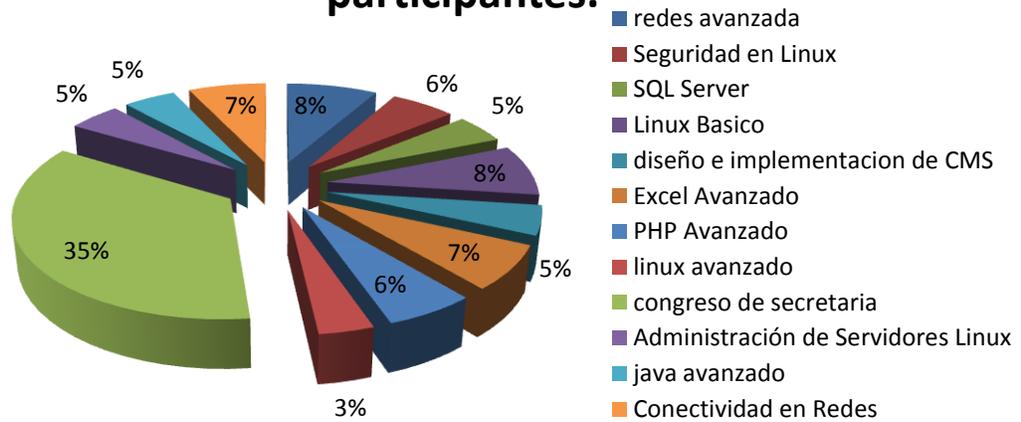
3.8 Análisis e interpretación de datos

Se presentan cuadros y gráficos con datos sobre los tipos de respuestas entregadas por las personas que participaron en la Encuesta, más una breve interpretación de los resultados



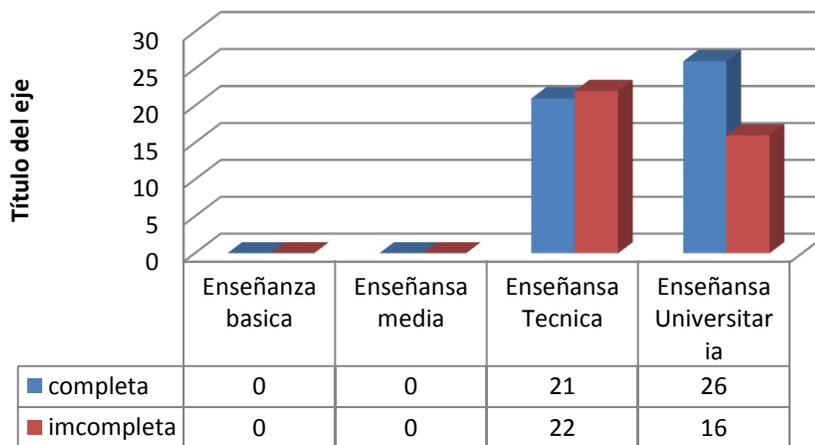
Del Grafico N°1, se desprende que el 53% de los encuestados, es decir 45 personas, eran Hombres y el 47% restante, es decir, 40 personas, eran mujeres. Esto nos indica que se capacitaron más hombres que mujeres, lo que es muy probable, ya que la OTEC, está orientada a enseñar áreas relacionadas con la informática.

Grafico Numero 2 Cursos que realizaron los participantes.



En este grafico se puede apreciar que las personas que más contestaron la encuesta fueron las que participaron en el Congreso de Secretarias, ya que participaron unas 200 secretarias en este evento, y los cursos de capacitación tienen un cupo máximo de 20 personas y mínimo de 8, por lo tanto, el número de participantes es relativo y hay que destacar que no todos ocupan SENCE.

Título del gráfico

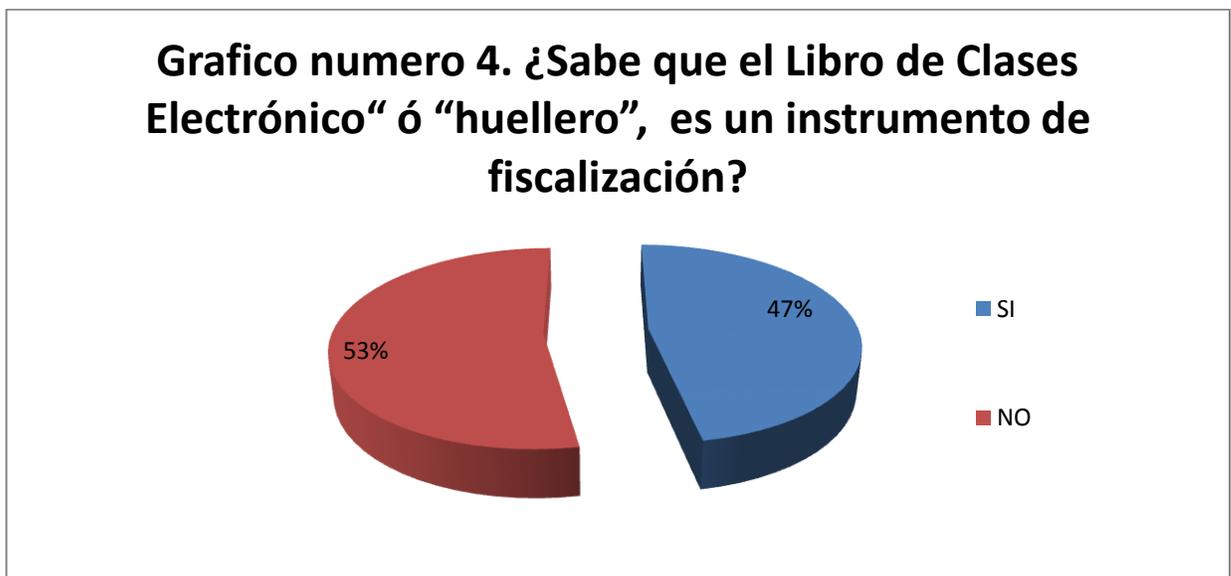


Este grafico nos muestra que la alternativa de enseñanza básica y media no tuvo ninguna respuesta, en cambio respecto de la enseñanza Técnica, nos dice que 22% de las personas tienen incompletos sus estudios y 31% personas la tienen completa

Además nos muestra que un total de 26% de las personas de la muestra tienen su enseñanza universitaria completa, mientras que otras 18% personas, la tienen incompleta.

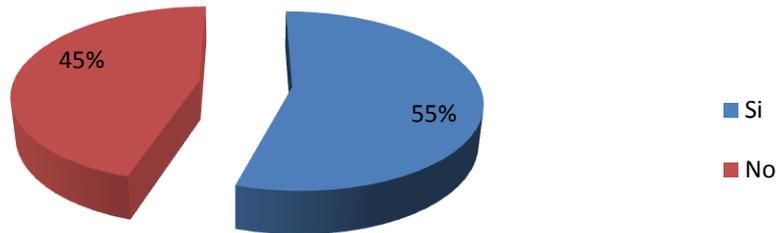
Hay que señalar además que las personas que tienen incompleto sus estudios son porque todavía los están cursando.

A continuación se muestran cuadros y gráficos representativos de las respuestas obtenidas al aplicar la encuesta:



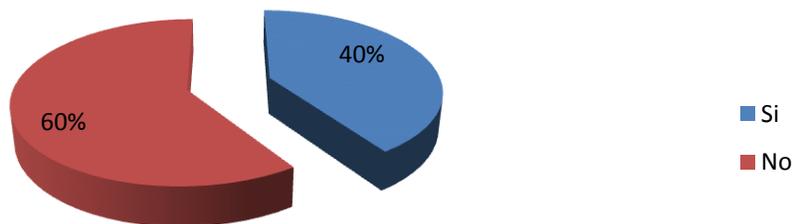
Pregunta N° 1: un 52%, es decir, 44 encuestados, responde que no sabían que el Libro de Clases Electrónico es un instrumento de fiscalización, y el 48% restante, es decir, 41 encuestados, responde que si sabían. Por lo tanto esto nos indica que la mayoría de las personas que participaron en los cursos de capacitación desconocía en qué consistía este nuevo sistema.

Grafico Numero 5. ¿Usted tiene conocimiento de que debe enrolar su huella, en el Sistema, para verificar su asistencia a clases?



Pregunta 2: En este grafico se puede apreciar que el 55%, 47 de personas, si tiene conocimiento de que debe enrolar su huella y el 45%, es decir, 38 personas, no lo sabía.

Grafico Numero 6. ¿Sabe que además de registrar, mediante el lector electrónico, su huella digital, usted también debe firmar una lista de asistencia en un libro manual?



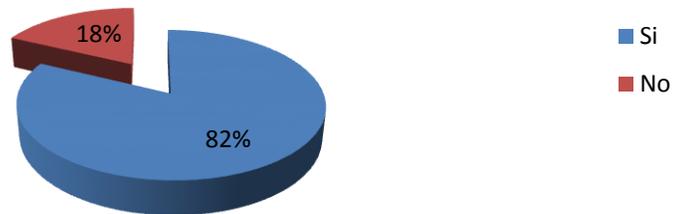
Pregunta N° 3: 51 encuestados, un 60%, no sabía que además de registrar su huella también debía firmar un Libro Manual de Clases , los 34 restantes, 40%, si lo sabía.

Grafico numero 7. ¿cree que su informacion, como asistencia, evaluaciones, etc, estará mejor resguardados con el Libro de Clases Electrónico?



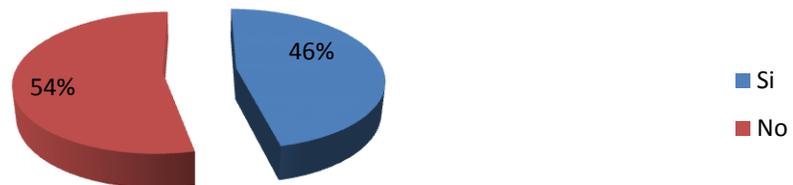
Pregunta 4: El gráfico nos muestra que 62 encuestados, un 73%, se sienten más seguro con la implementación del Libro de Clases Electrónico, mientras que 23 de ellos, un 27%, no.

Grafico Numero 8. ¿Considera que la utilización del “Hueller” es un instrumento adecuado de control y fiscalización?



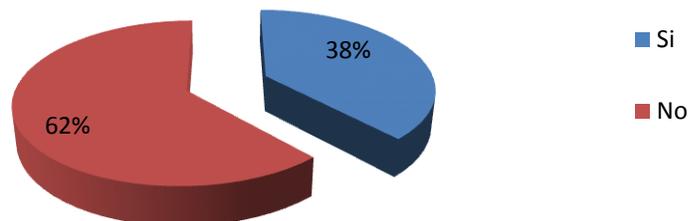
Pregunta Nº 5, 70 encuestados, un 82%, consideran que la utilización del “Hueller” es un instrumento de control y fiscalización; mientras que solo 15 de ellos, un 18%, dijo que no lo consideraban como tal

Grafico Numero 9. ¿Le parece suficiente el plazo de 20 minutos, que le otorgan, para registrar y validar su asistencia a clases?



Pregunta N°6: 46 encuestados, un 54%, considera que es insuficiente 20 minutos para tomar la asistencia, esto se puede deber que muchos de los participantes trabajan y tienen limitaciones horarias, mientras que 39, el 46% restante, considera suficiente los 20 minutos.

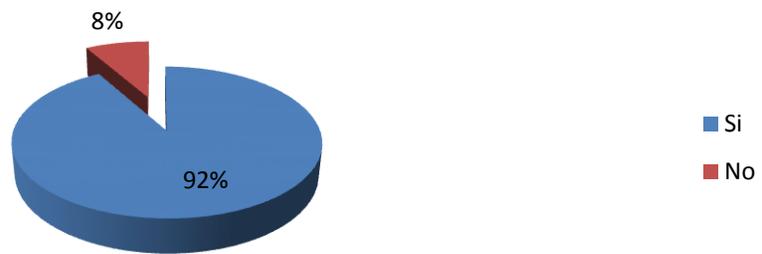
Grafico Numero 10. ¿Considera más ágil el sistema de control digital – Libro electrónico o “huellero – que el libro de clases tradicional o manual?...



Pregunta 7: 53 de los 85 encuestados, un 62% de los participantes, no considera ágil el “Libro de Clases Electrónico”, mientras que 32 personas, un 38%, piensa que sí es ágil.

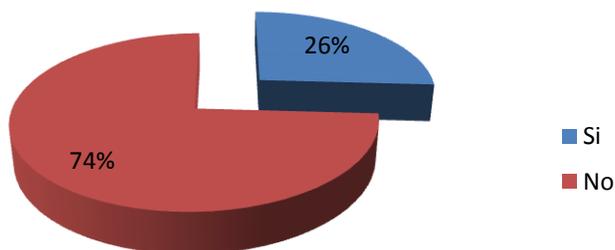
Esto es consecuencia de que a algunos participantes, el “huellero” no les reconocía la huella digital, lo que demoraba su registro de asistencia.

Grafico Numero 11. Le parece adecuado que se valide su asistencia con el “huellero”, al inicio y al final de la clase o actividad de capacitación?



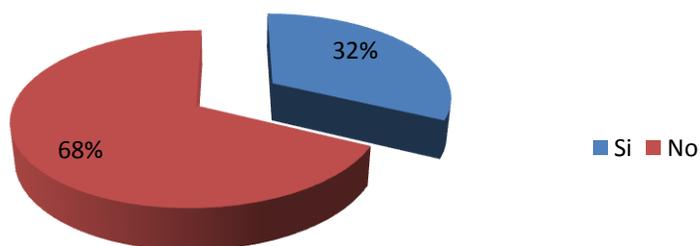
Pregunta numero 8: 78 encuestados, un 92%, respondió que si estaba de acuerdo que se valide la asistencia con el “huellero”, al inicio y final de la clases: mientras que 7 personas, un 8% dice no estar de acuerdo.

Grafico Numero 12. ¿Ha tenido dificultades para validar o registrar su firma electrónica por “falla del Sistema”?



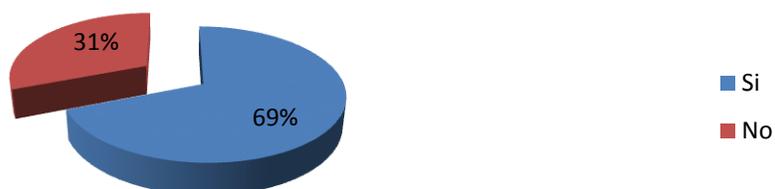
Pregunta N° 9: 63 personas encuestadas, el 74%, dijeron que no habían tenido problemas para validar su firma electrónica, en tanto que 22 personas, un 26%, manifiesto que había tenido algún tipo de inconveniente en registrar su firma.

Grafico Numero 13. ¿Preferiría volver al sistema antiguo, es decir, al control de asistencia manual?



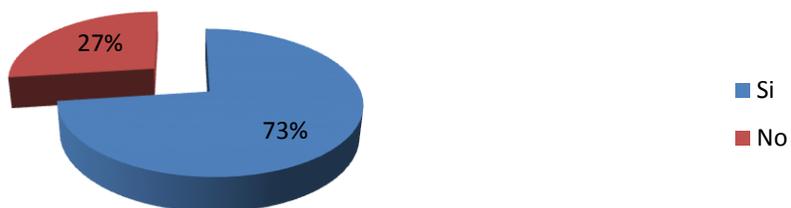
Pregunta N° 10: 58 personas, un 68%, prefieren no volver al sistema de Libro de Clases Manual, mientras que 27, un 32 % si lo prefiere volver al sistema manual.

Grafico Numero 14. ¿Considera usted que el libro de clases electrónico o “huellero”, contribuye a mejorar la calidad de las capacitaciones, con fondos o recursos SENCE?



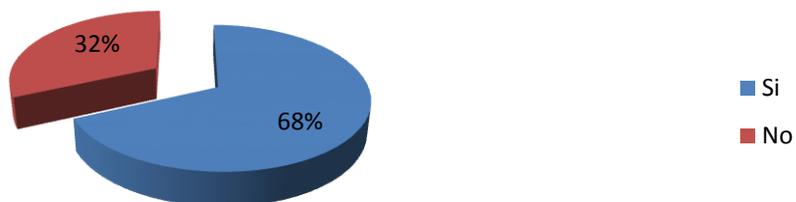
Pregunta N° 11: 59 encuestados, un 69 % considera que el Libro de Clases Electrónico contribuye a mejorar la calidad de las capacitaciones. 26 encuestados, un 31 %, dice que no considera que este nuevo sistema de fiscalización mejore la calidad de las capacitaciones.

Grafico numero 15. ¿Le parece una buena idea la implementación del Libro electrónico o “huellero”?



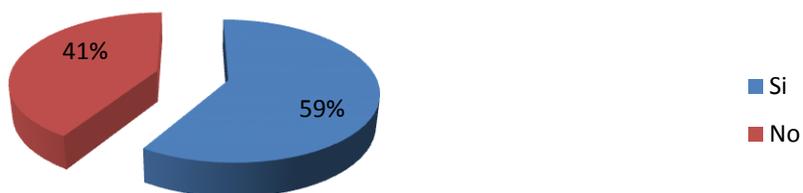
Pregunta N° 12: 62 encuestados, un 73%, considera una buena idea la implementación del Libro Electrónico; mientras que solo 23, un 27 % consideró que no fue buena idea implementar este nuevo sistema.

grafico numero 16. ¿Le parece a usted que el “huellero” cumple de mejor forma el objetivo de control o fiscalización?



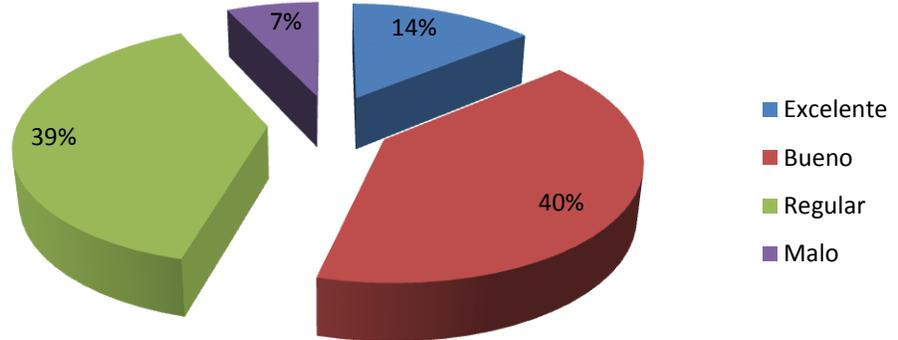
Pregunta N° 13: 58 encuestados, un 68 %, cree que el nuevo sistema de fiscalización cumple de mejor forma el objetivo de control y solo, 27 de ellos, un 32, cree que este sistema no cumple el objetivo por lo que fue creado.

Grafico Numero 17. ¿Se encuentra satisfecho con el nuevo sistema del Libro de Clases Electrónico?



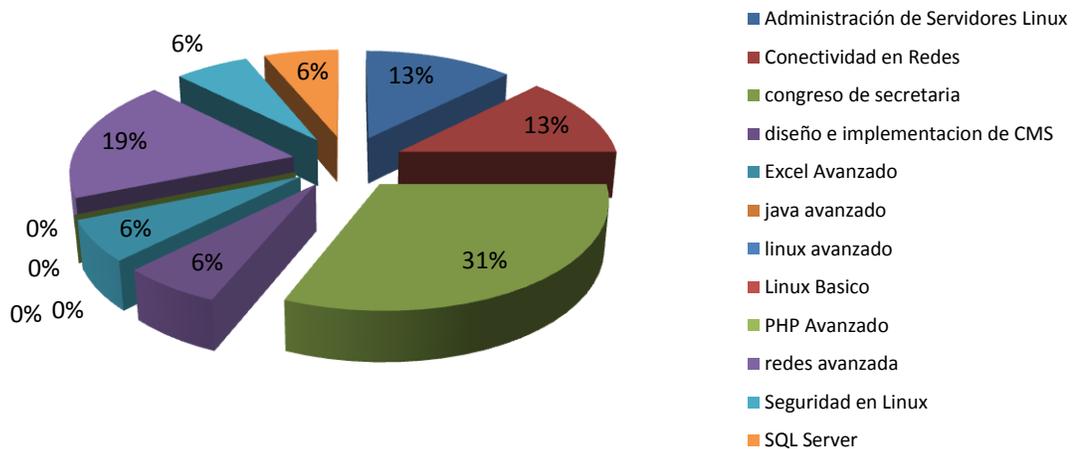
Pregunta N° 14: 50 encuestados, un 59 %, se encuentra satisfecho con el nuevo sistema del Libro de Clases Electrónico. 35 encuestados, un 41%, no se encuentra satisfecho con el nuevo sistema.

Grafico Numero 18. ¿Cual es su percepción de Libro de Clases Electrónico o “Hueller”?

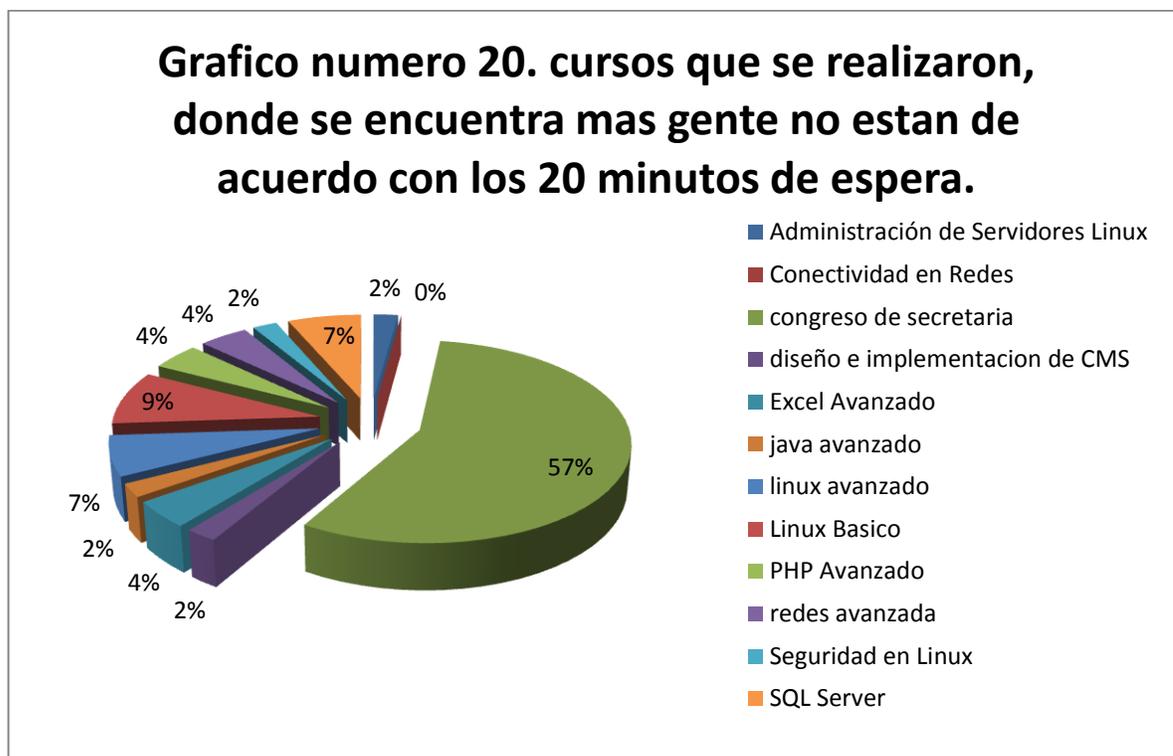


Pregunta N° 15. Nos muestra que 34 de los encuestados, un 40%, tiene una percepción buena el Libro de Clases Electrónico, que 33 de ellos, el 39 % considera regular el sistema, 12, el 14 %, piensa que es excelente y, solo 6, un 7 %, cree que es malo. Luego se puede afirmar que existe una favorable percepción sobre su implantación.

Grafico numero 19. Cursos que se realizaron donde hubo mas aceptacion del nuevo sistema de fiscalizacion.



En este grafico se muestra claramente que el curso donde hubo más gente que pensaba que el nuevo sistema es un instrumento adecuado de control y fiscalización para los cursos de capacitación fue el Congreso de Secretaria de universidades. Pareciera que esto es así, pues ellas tienen más conocimiento y trato con el SENCE ya que trabajan en las Universidades. El curso donde hubo menos personas que no consideraba el Libro de Clases Electrónico como un instrumento adecuado de fiscalización, fue Java avanzado, Linux Avanzado, Linux Básico, PHP Avanzado, con un 0 % de aceptación



En el grafico se puede apreciar que el 57 % de las personas que participaron en el Congreso de Secretaria no están de acuerdo que sean 20 minutos que se dan para pasar la lista de asistencia.

3.8 Que es una Entrevista

Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan. La palabra *entrevista* deriva del latín y significa "Los que van entre sí". Se trata de una técnica o instrumento empleado para diversos motivos, investigación, medicina, selección de personal. Una entrevista no es casual sino que es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes.²⁵

Según la el Diccionario de la Real Academia Española define la palabra «entrevistar» como: la conversación que tiene como finalidad la obtención de información.²⁶

Los tipos principales de entrevista:

- **Entrevista estandarizada:** es una especie de cuestionario oral. El entrevistador lee las preguntas y anota las respuestas que obtiene. Se suele utilizar en los procesos de selección de búsqueda pasiva, cuando hay muchos candidatos.
- **Entrevista libre:** es como una charla de carácter informal, que permite la obtención de datos subjetivos acerca del candidato.
- **Entrevista mixta:** no se sirve de un cuestionario fijo, ni plantea unas preguntas prefijadas, sino que sigue una especie de guía de entrevista en las que se detallan, no las preguntas sino las áreas que han de ser exploradas.²⁷

En este caso se ocupara la entrevista estandarizada en el cual se harán preguntas a la Jefa del Departamento de Extensión

²⁵ Fuente Sitio Web wikipedia.org/wiki/Entrevista_period%C3%ADstica

²⁶ Fuente Sitio Web desarrollo-profesional.universia.es/mercado-laboral/proceso-seleccion/entrevistas/tipos-entrevistas

²⁷ Fuente Sitio lema.rae.es/drae/?val=entrevistar

3.9 Entrevista

Realizada a la Jefa del Departamento de Extensión del Departamento Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María.

1- ¿Qué sistema de control y fiscalización se utilizaba antes LCE?

Respuesta: La Universidad Técnica Federico Santa María por su manual de la calidad de capacitación lleva un registro de libro de clase manual, es decir en papel que se lleva actualmente en paralelo con el nuevo sistema del LCE.

2-¿Qué es el Libro de Clases Electrónico?

Respuesta: El LCE es una aplicación creada por SENCE para el registro de asistencia mediante un lector biométrico. Lo que pretende verificar efectivamente si el alumno asiste a clases, con el fin de evitar fraudes.

3-¿Cuáles son las ventajas de utilizar este nuevo instrumento?

Respuesta: Las ventajas del Libro de Clases Electrónico es que verifica la identidad de quien ocupa el beneficio SENCE.

4-¿Las desventajas de utilizar este nuevo instrumento?

Respuesta: Las desventajas del LCE, son que el sistema en la práctica demora en la toma de asistencia, quitando tiempo para iniciar la clase y además necesita una persona dedicada a la toma de asistencia, ya que no es una tarea que se pueda dar al relator, ya que significa la interrupción de las clases y la molestia general del curso, debido a que no todos los participantes ocupan Franquicia SENCE.

5-¿Ha tenido algún problema en el funcionamiento del sistema del LCE?

Respuesta: Si, hemos tenido problemas, al no reconocer la huella de las personas, también en enrolar a las personas, finalmente hemos tenido que autorizar al individuo con la cedula de identidad.

También hemos tenido problemas en informar la asistencia a SENCE y luego hay que enviar vía mail a los soporte de acepta para que lo puedan informar. Además hemos tenido fallas en la instalación del software.

6-¿Cuál ha sido su percepción que ha tenido los usuarios al utilizar el LCE?

Respuesta: La percepción que hemos notado es óptima hasta que tiene problemas de reconocimientos de la huella, además por la pérdida de tiempo en la toma de asistencia posterior a la finalización del curso. Por lo tanto quedan algunos atrasados, de esta manera hay reclamos de los usuarios por no cumplir con asistencia mínima, que es de 75%.

7-¿Qué mejora le haría al sistema?

Respuesta: El sistema debería ser más flexible en la toma de asistencia, ya que los 20 minutos de cortesía es muy poco y muchos usuarios quedan atrasado de esta manera, no cumpliendo el 75% de asistencia mínima para pasar el curso.

8-¿bajo su criterio cómo calificaría el nuevo sistema? (asumiendo que este debería cumplir todos los objetivos por el cual fue diseñado): excelente, bueno, regular, malo.

Respuesta: El sistema de Libro de Clases Electrónico por lo general es bueno, asumiendo que no existieran problemas. Ya que en si cuando funciona el reconocimiento de huella este es rápido. Y cumple la función de fiscalización.

9-¿A su consideración cree usted que este sistema es un aporte para la OTEC? (porque).

Respuesta: Para la OTEC no es ningún aporte ya que se ha tenido que invertir en equipamientos para implementar este sistema y en personas adicional para la toma de asistencia.

10-¿seguiría ocupando este sistema o volvería al antiguo Libro de Clases Manual y por qué?

Respuesta: Si dependiera de nosotros se volvería al antiguo sistema en papel, en el cual creemos que el SENCE debería poner más fiscalización en terreno. Lamentablemente si decidimos ocupar los beneficios del SENCE y ocupar la franquicia debemos acogernos a las normas de éste.

En general por el Libro de Clase Electrónico y por la poca cobertura de hora SENCE para la mayoría de nuestro programa de capacitación y pos-título hemos considerado no ocupar esta franquicia.

11-¿Considera que este nuevo sistema de control, mejora el resultado de las capacitaciones?

Respuesta: Este sistema de control no mejora el resultado de las capacitaciones, solo funciona como fiscalización, además en ocasiones puede ser perjudicial en los tiempos de capacitación.

3.10 Diagnóstico general

3.10.1 Encuesta

Del análisis de las encuestas surge una visión general bastante favorable al uso del LCE, con muy poco rechazo, aflorando más ventajas que desventajas respecto de su implantación. En términos porcentuales, un 40% de los encuestados tuvo una posición muy favorable para el “Libro de Clases Electrónico”, mientras que solo un 7% mostró una percepción negativa sobre su implantación.

Un 68% de las personas que participaron en las capacitaciones no volvería al antiguo sistema “Libro de Clases Manual”, por encontrarlo muy propenso a error humano, mientras que solo el 32% volvería al antiguo sistema, debido a que consideran que el Libro de Clases Electrónico todavía está en perfeccionamiento y tiene muchas fallas aún.

Las personas encuestadas tienen una visión muy favorable y piensan que el LCE cumple con los objetivos del SENCE que es fiscalizar y control efectivo, esto es el 68% y solo el 32% cree que no se cumple los objetivos. Esto se debe que algunos usuarios o participantes no tienen conocimiento para qué en realidad fue creado el sistema.

Otro punto positivo, que se puede visualizar del análisis de las encuestas, es que el 73% de las personas, cree que fue una buena idea la implementación del nuevo sistema LCE, encontrando más confiable ocupar el “huellero digital”, al pasar lista, que un papel en el que solo hay que colocar la firma, donde puede producirse errores o bien perder y solo 27% encuentra que fue mala idea.

No obstante es importante señalar que el 54% cree que es muy poco tiempo, 20 minutos para la toma de asistencia. Esta desaprobación fue más evidente en las participantes al Congreso de Secretarías. En ese periodo el Área de extensión contaba con 6 huelleros digitales. Lo cual fue insuficiente, ya que el número de secretarías era de 300 aproximadamente. Por lo cual el tiempo de 20 minutos se hizo escaso y muchas de ellas quedaron retrasadas, no obstante que llegaron puntual a sus capacitaciones. Solo 46% contestó que era suficiente el tiempo.

Otro punto negativo a considerar, es que el 62% cree que el nuevo sistema LCE no es muy ágil. Esto porque debe pasar varias veces el dedo en el huellero para que sea reconocido e identifique a las personas o simplemente no reconoce la huella, en tal caso la persona debe entregar su carnet de identidad al administrador del LCE, el cual debe verificar que sea la persona correcta. Solo el 38% considera que es más ágil el sistema.

Además hay que indicar que el 69% de los encuestados cree que no es contribuyente a mejorar la calidad de las capacitaciones, con fondo SENCE. Esto se debe a que piensan que le corresponde a las OTEC la calidad de los cursos. Este pensamiento es por la falta de información ya que a su entender el LCE solo está para la toma de asistencia. Y solo 31% cree que el LCE mejorar la calidad de las capacitaciones.

Por último se constata una total desinformación de las personas que participaron en la encuesta, respecto de qué es y en qué consiste el Libro de Clases Electrónico. Al parecer piensan que la única meta y objetivo del nuevo sistema es la correcta identificación de las personas que participan en los cursos de capacitación. Esto queda manifiesto cuando se les pregunta sobre las funciones del LCE, ante lo cual expresan absoluto desconocimiento.

3.10.2 Entrevista

Lo que se pudo determinar por medio de la entrevista a la jefa del Área de Extensión es que el Libro de Clases Electrónico ha tenido más desventajas que ventajas, ya que en general, constituye un trámite anexo a los realizados anteriormente lo que complica y resta agilidad a los cursos, lo que se agrava si se considera que no todos los participantes de las capacitaciones, están acogidos al beneficio de la franquicia tributaria SENCE.

Uno de los problemas o desventajas son las “caídas del sistema”, lo que ha sido frecuente, impidiendo que se suba información al mismo o que se bajen documentos, pero no así la toma de asistencia ya que esta se puede tomar sin internet. Igualmente se demora mucho la toma de asistencia con el huellero ya que tienen que pasar el dedo varias veces para que registre o simplemente no reconoce al usuario. De esta manera, se provoca una demora en el inicio de las clases y disgusta a las personas que dictan o toman los cursos o actividades de capacitación.

Asimismo relacionado con la toma de asistencia, la jefa de extensión cree que es muy poco tiempo 20 minutos. Por lo cual su Área de Extensión ha tenido que enfrentar reclamos de los usuarios, que no alcanzan a llegar a tiempo a clases y de esta manera no alcanzan a cumplir el 75% de asistencia, perdiendo el beneficio SENCE y siendo objeto de sanciones o multas, por parte de su empresa de origen. Esto le ha generado problemas a la OTEC, por la disminución de las empresas o personas que ocupan Franquicia SENCE en las capacitaciones.

También en la OTEC una desventaja fue el gasto en la compra de los huelleros y en la capacitación de un administrador de este sistema. Comparado con las pocas personas que están ocupando la franquicia SENCE no se sale conveniente.

Otro problema que ha tenido la OTEC es la instalación del software el cual a menudo demora mucho tiempo. Impidiendo de esta manera que se pueda ocupar ese huellero biométrico, lo que ocasiona problemas de control y fiscalización tanto a la OTEC, al SENCE, como a los participantes.

3.10.3 Análisis externo del SENCE: Ventajas y desventajas

	Ventajas	Desventajas
<p>Análisis externo Sence</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Independencia de SENCE para emitir certificados o informes de asistencia Para uso en fiscalizaciones virtuales. - Optimización en el uso de los recursos humanos destinados a fiscalización en terreno a los OTEC. - Capacidad de SENCE para determinar el nivel de avance de los alumnos respecto al programa. - Permite disponer de los datos tanto para los OTIC y las empresas mandantes, con el objeto de conocer el estado de avance de sus cursos. - Permite cursos de capacitación con horarios flexibles. - Aumenta la calidad de la información, producto de una menor manipulación de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> - La propiedad de los datos está en los OTEC, lo que no resolvería las debilidades del sistema actual en términos de riesgos de adulteración de los datos. - La inversión en tecnología por parte de los OTEC podría ser muy alta, por lo que su masificación, en especial con los OTEC más pequeños, sería más difícil. - El programa aún tiene fallas con el lector de huella digital. Por ejemplo En lugares con mucha luz no registra la huella. - sobrecarga del servidor cuando ingresan muchos usuarios.

3.10.4 Análisis interno de la OTEC: Ventajas y desventajas

	Ventajas	Desventajas
<p>Análisis Interno de la OTEC</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de identidad y la revisión de los registros más rápido y oportuno. -La OTEC y los alumnos, relatores, y profesores podrán acceder a documentos e información más rápido sin la necesidad de ir a la OTEC. -Los alumnos podrán acceder por en internet a sus evaluaciones. -Horarios más flexibles para la realización de los cursos de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> -La gran mayoría de las personas que participaron en los cursos de capacitación no sabían que el Libro de Clases Electrónico es un medio de fiscalización. -La OTEC encuentra muy poco tiempo 20 minutos es en la toma de asistencia. Especialmente cuando los cursos son muy grandes. -Gasto de dinero en capacitar a una persona para que tome asistencia. -Si llega tarde o faltara la persona que toma la asistencia de los alumnos estos quedarían sin asistencia. -los alumnos no saben que deben enrolar su huella antes de realizar el curso. -Dificultades para ingresar al sistema. -sistema no reconoce al profesor de los cursos. -conexión a la plataforma se hace imposible o demasiado lenta. -Los alumnos no saben utilizar el LCE. -Problema en la instalación de software y en la toma de asistencia ya que el huellero no reconoce al usuario

CAPITULO IV:

4.1 Propuesta de mejoras

A continuación se presenta algunas propuestas que persiguen mejorar aspectos relativos a la implantación del sistema Libro de Clases Electrónico que se consideran débiles, de acuerdo con el análisis efectuado al resultado de la encuesta aplicada y entrevista.

1.- Intensificación de la difusión de “Libro de Clases Electrónico

En lo visto en la encuesta muchos participantes de los cursos de capacitación, 53%, no sabían en qué consistían el Libro de Clases Electrónico, esto se debe en gran medida a la poca difusión que ha tenido en los diferentes medios de comunicación como por ejemplo radios, televisión, internet, etc. es casi nula.

Es por esta razón es que la propuesta para este punto es que el SENCE debe intensificar la difusión de este nuevo sistema de fiscalización para las empresas o personas que quieren ocupar la franquicia SENCE, dando a conocer el LCE a través de los medios de comunicación, los cuales son en la actualidad los instrumentos más utilizados para masificar una noticia.

2.-Bajar los costos en la compra del huellero digital.

La inversión en tecnología por parte de los OTEC podría ser muy alta, por lo que su masificación, en especial con los OTEC más pequeños sería más difícil.

Se propone que el SENCE compre lo huelleros digitales y se los vendan a las OTEC en cuotas. Ya que el propio SENCE es el más interesado y beneficiado con la implementación de este nuevo sistema de fiscalización. De esta forma las OTEC más pequeñas podrían acceder más rápido al LCE con la finalidad de tener más personas que puedan obstar al beneficia del SENCE.

3.- Aumentar el tiempo de toma de asistencia a las personas que asisten a una capacitación

Hay que destacar que muchas de las personas que hacen los cursos de capacitación son personas que trabajan. En lo cual no cuentan con mucho tiempo para trasladarse hacia las OTEC. Por esta razón se encuentra muy poco tiempo 20 minutos para llegar a clases. Esto causa que muchos usuarios lleguen tarde y no alcancen a tener los 75% de asistencia mínima para pasar el curso.

Asimismo hay que indicar que en algunas ocasiones los cursos son muy grandes y se hace imposible realizar la verificación de asistencia en los 20 minutos.

Por lo dicho anteriormente se hace necesario que se extienda los minutos de tomar la asistencia. Por lo menor uno 20 minutos más. Para que los usuarios alcancen el mínimo de asistencia y para que el SENCE no les quite el beneficio.

4.-Servidor del SENCE con mayor capacidad.

Muchos de los reclamos que hace las OTEC y los usuarios es la dificultad de ingresar al sistema, al subir o bajar información, documentos, notas, etc. es muy lenta. Esto se debe a la sobrecarga del servidor provocando la lentitud del sistema.

Lo que se propone es que el SENCE invierta más dinero en la compra de un servidor con capacidad mayor o cree convenios con las empresas que dan este servicio para que estas inviertan en servidores con mayor capacidad, con la finalidad que no se provoque las dificultades antes mencionadas y de esta forma las OTEC, personas accedan a la información, documentos, etc. Más expedito.

5.-Crear huelleros biométricos más adecuado para las exigencias de las OTEC.

Una de las mayores dificultades que se encontró, por medio de la encuesta y entrevista realizada a la Jefa del Área de Extensión del Departamento de Informática es la demora en la toma de asistencia. Esto se debe a que varias veces el usuario debe pasar el dedo por el huellero para ser identificado o simplemente no lo reconoce. Esto provoca una demora al inicial el curso y que se atrase el relator con los contenidos.

La propuesta de mejora es que se creen huelleros biométricos más sensibles en la detección de la huella, enrollar huella o que se invierta más en la calidad de estos

instrumentos ya que el SENCE tiene convenios con las empresas que venden estos dispositivos y las OTEC no pueden acceder a otros con mayor calidad.

También se cree necesario es que se siga utilizando el Libro de Clases Manual para así tener un respaldo con la información del curso si fallara el nuevo sistema.

4.2 CONCLUSIONES

En el presente estudio se ha podido observar las ventajas y desventajas al implementar el nuevo sistema de “Libro de Clases Electrónico” (LCE) en el Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, con la finalidad de apoyar el control y la fiscalización para los cursos de capacitaciones de las OTEC realizada por el SENCE.

A través de ésta investigación se ha logrado determinar:

Que el LCE fue creado para reducir el riesgo de fraudes o errores en el registro de la asistencia a los cursos de capacitación, de esta manera ayudará al estado al ahorro fiscal, utilizando técnicas de control biométrico, permitiendo por lo demás, un mayor acceso de información a la ejecución de los cursos de capacitación y de una oferta de capacitación más flexible en horarios, ajustada a las necesidades de las empresas.

De esta manera las empresas tendrán un acceso a capacitación ajustada a los requerimientos de tiempo, por ejemplo en empresas que trabajan con sistemas de turnos. Obtendrán mayor oportunidad en el acceso a información respecto a los cursos en ejecución, con el objeto de revertir conductas de asistencia no deseadas.

También hay que agregar que el nuevo sistema disminuirá los tiempos de respuesta ante fiscalizaciones del SENCE o supervisiones de las OTIC. Reduciendo así mismo los períodos para entregar los certificados y facturas de los cursos finalizados. Igualmente disminuirá los costos de administración relacionados con el registro de asistencia manual y los procesos de emisión de certificados. Aumentará la calidad de la información, producto de una menor manipulación de datos.

En conclusión general he podido observar que la OTEC investigada no está muy conforme con la implementación del nuevo sistema, ya que le ha traído dificultades en la hora de tomar asistencia por algunos problemas con el sistema siendo uno de ellos el no poder reconocer la huella de los usuarios produciendo molestias y demora en la gestión. De esta forma muchos participantes no completan (no son horas, si no clases) mínimas de asistencia que es 75%, por lo cual pierden el beneficio SENCE y llevando a sí mismo un reto de sus empleadores.

También se pudo observar la molestia que tiene la OTEC al momento de subir y bajar información ya que este proceso es muy lento, perdiendo tiempo en el cual podrías estar promocionando sus cursos de capacitación.

Además hay que indicar el costo económico que ha sufrido el Área de Extensión en la compra de los huelleros biométricos y conjuntamente debe capacitar y pagar a una persona adicional al relator el cual este encargado de la toma de asistencia.

En general se valoró en forma negativo el sistema “Libro de clases Electrónico”, en el Área de Extensión UTFSM, donde se piensa que hay muchas cosas que aún faltan y otras que deben mejorar. Por esta razón la OTEC decidió no ocupar más el sistema LCE, por lo tanto dictará cursos a personas que ocupen el beneficio del SENCE y volverá a utilizar el registro de Clases Manual, dado que dicho sistema le acomoda más.

En resumen se puede concluir en esta investigación que la implementación del “Libro de Clases Electrónico”, no mejora el resultado de las capacitaciones de las personas, sino más bien ayuda a la fiscalización y control por parte del SENCE, para que no se produzcan los fraudes mencionados anteriormente.

Además se pudo corroborar como la implementación de algunas políticas públicas no son bien recibidas por los usuarios (en este caso las OTEC), ya que ellas entorpecen el trabajo, y ello se produce porque el organismo encargado (SENCE) no ha tenido mayor preocupación por el nuevo sistema, como por ejemplo hacer tareas de testing, encuesta de satisfacción usuaria, etc. Por lo que su implementación ha sido calificada de acelerada e improvisada, dejando una sensación de molestia en los usuarios institucionales que dictan clases o desarrollan actividades de capacitación, con una suerte de poco profesionalismo a la hora de hacer entrega del sistema, tratando de hacerlo funcionar lo antes posible sin tomar todas las medidas de precaución, prevención o pruebas, como el testing del huellero, verificar si los 20 minutos son adecuados y le ofrecen holgura a los participantes”, etc. Demostrando una vez más que la implementación de políticas públicas no solo deben hacerse en el papel o en un escritorio alejado de la realidad, sino que deben someterse a pruebas, simulaciones o contrastar las en terreno, realizando, además estudios y consultas a los usuarios, para verificar si la implementación de ellas realmente han cumplido su cometido, logrado satisfacer el objetivo propuesto.

Para finalizar el trabajo de titulación, debo expresar que me pareció interesante realizar el estudio sobre el LCE, ya que pude entender cómo funciona y como se implemento en el Área de Extensión del Departamento de Informática de la Universidad Técnico Federico Santa María, lo que ha contribuido a mi comprensión del tema y me permitió relacionarlo con mi profesión, visualizando como el estado, a través de este sistema, pretende resguardar los recursos públicos, colaborando de esta forma a un mayor bienestar común.

4.3 Bibliografía

Bibliografía

1.- Referencias

- Libro R. Hernández, Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill.
- Manual Curso Introdutorio Unidad I - Conceptos Básicos Libro de Clases Electrónico

2.-Referencias web

- Pagina Web sence.cl
- Pagina Web bucaramanga.gov.co/
- Pagina Web definicion.de/fiscalización
- Pagina Web biblioteca.uautonoma.cl
- Fuente Registro de asistencia digital de acciones de capacitación contratadas con franquicia tributaria (SENCE) usando sistemas biométricos de huella dactilar.
- Pagina Web wikipedia.org/wiki/Entrevista_period%C3%ADstica
- Pagina Web desarrollo-profesional.universia.es/mercado-laboral/proceso-seleccion/entrevistas/tipos-entrevistas
- Pagina Web lema.rae.es/drae/?val=entrevistar